



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Propiedades psicométricas del Cuestionario de resolución de conflictos Thomas  
Kilmann en adultos del distrito de Ancón – 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Psicología

**AUTORA:**

Ramos Mendoza, Laura Ana (ORCID: 0000-0002-5869-1970)

**ASESOR:**

Dr. Candela Ayllón, Víctor Eduardo (ORCID: 0000-0003-0798-1115)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Psicométrica

LIMA – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

A mis padres, esposo e hijo por darme siempre fuerzas para seguir adelante y por su apoyo incondicional.

A mi asesor de tesis Dr. Candela Ayllón, Víctor Eduardo.

A mi familia tan querida y a mis amigos, porque una red de amistad profunda es la razón y el motivo de avance en la sociedad actual.

### **Agradecimiento**

Mi agradecimiento va para mis padres Róger Ramos y Nancy Mendoza por haberme dado la oportunidad y la confianza en cuanto al logro de cada una de mis metas personales, en especial la de convertirme en Psicóloga.

A mi amado esposo Josué Talaverano por su apoyo día a día en lograr nuestra meta.

A mi asesor Dr. Candela Ayllón, Víctor Eduardo, por su imperturbabilidad de siempre y por haber compartido sus conocimientos no solo a nivel académico, sino también sobre lecciones de vida y coraje.

## Página del Jurado

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don  
(a) RAMOS MENDOZA LAURA ANA  
cuyo título es: Propiedades psicométricas del Cuestionario  
de resolución de conflictos Thomas Kilmann en adultos  
del distrito de Ancón - 2019

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por  
el estudiante, otorgándole el calificativo de: 11 (número)  
once (letras).

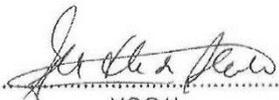
Lima Norte 06 de febrero del 2020

  
.....  
PRESIDENTE

Dra. Chochehuanca Flores Leonor

  
.....  
SECRETARIO

Mg. Manrique Tapia César Raúl

  
.....  
VOCAL

Mg. Chero Ballón Elizabeth Sonia

Revisó	Vicerrectorado de Investigación/ DEVAC / Responsable del SGC	Aprobó	Rectorado
--------	--	--------	-----------

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Laura Ana Ramos Mendoza, estudiante de la escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI: 46461930, con la tesis titulada “Propiedades psicométricas del cuestionario de resolución de conflictos Thomas Kilmann en adultos del distrito de Ancón – 2019”

Declaro bajo juramento que:

1. La investigación es de mi autoría.
2. He respetado los cánones difundidos de citas y referencias para las fuentes analizadas. Por ende, la tesis no ha sido copiada ni total ni parcialmente.
3. La investigación no ha sido plagiada; por lo tanto, no ha sido divulgada ni sustentada anteriormente para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos mostrados en los resultados son existentes, no han sido falseados, duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se ostenten en la tesis se establecerán en aportaciones al contexto investigado.

De encontrarse estafa, copia, plagio, piratería o adulteración, adjudicarse las derivaciones me someteré a las sanciones que se exijan en la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 30 de diciembre del 2019



---

Laura Ana Ramos Mendoza

DNI: 46461930

## Índice

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>II. MÉTODO</b>	12
2.1 Tipo y diseño de la investigación	12
2.2 Operacionalización de variables	12
2.3 Población, muestra y muestreo	13
2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	13
2.5 Procedimiento	18
2.6 Métodos de análisis de datos	18
2.7 Aspectos éticos	19
<b>III. RESULTADOS</b>	20
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	40
<b>V. CONCLUSIONES</b>	43
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	44
<b>REFERENCIAS</b>	45
<b>ANEXOS</b>	48
Anexo 1. Matriz de consistencia	49
Anexo 2. Operacionalización de la variable	51
Anexo 3. Instrumentos	52
Anexo 5. Cartas de autorización	55
Anexo 6. Carta de autorización	56
Anexo 7. Cartas de autorización del uso del Instrumento	57
Anexo 8. Asentimiento informado:	60
Anexo 9. Resultados del piloto	61
Anexo 10. Escaneos de los criterios de jueces	70
	vi

## Índice de tablas

	Pág.	
Tabla 1	Validez de contenido del Cuestionario de resolución de conflictos Thomas Kilmann	20
Tabla 2	Análisis descriptivo de los ítems dimensión competidor	22
Tabla 3	Análisis descriptivo de los ítems dimensión colaborador	22
Tabla 4	Análisis descriptivo de los ítems dimensión de compromiso	23
Tabla 5	Análisis descriptivo de los ítems dimensión evasivo	24
Tabla 6	Análisis descriptivo de los ítems dimensión complaciente	24
Tabla 7	Coefficiente de la prueba de normalidad de Shapiro Wilk para el cuestionario	25
Tabla 8	Diferencias entre la variable según la edad de los participantes	26
Tabla 9.	Correlación ítem – test para la dimensión Competidor	27
Tabla 10	Correlación ítem – test para la dimensión Colaborador	27
Tabla 11	Correlación ítem – test para la dimensión De compromiso	28
Tabla 12	Correlación ítem – test para la dimensión Evasivo	29
Tabla 13	Correlación ítem – test para la dimensión Complaciente	29
Tabla 14	Coefficiente de confiabilidad mediante el análisis de consistencia interna para el cuestionario	30
Tabla 15	Coefficiente de confiabilidad por dimensiones mediante el análisis de consistencia interna para el cuestionario	30
Tabla 16	KMO y prueba de Esfericidad de Bartlett	31
Tabla 17	Varianza total explicada del cuestionario de resolución de conflictos Thomas Kilmann	31
Tabla 18	Matriz de componente rotado	32
Tabla 19	Índice de ajuste del modelo estimado del cuestionario de resolución de conflictos Thomas Kilmann	34

Tabla 20	Índice de ajuste del modelo estimado del cuestionario de resolución de conflictos Thomas Kilmann. Modelo Sugerido.	37
Tabla 21	Baremos para la muestra total	39
Tabla 22	Rango de valores	39

## RESUMEN

El objetivo fue determinar las Propiedades psicométricas del cuestionario de resolución de conflictos Thomas Kilmann en adultos del distrito de Ancón – 2019. Para lo cual se tomó en consideración una muestra probabilística por conglomerado de 300 adultos del mencionado y reconocido distrito, las edades de los seres humanos que participaron de la presente investigación fluctúan entre los 18 y 65 años, de modo que todos y cada uno de ellos se encuentra en capacidad de marcar adecuadamente las respuestas que se plantean en el cuestionario de resolución de conflictos de los autores antes mencionados. Cabe indicar que la exploración es de diseño no experimental-transversal, lo cual permite considerar el tiempo en que se hace la recolección de datos y a su vez, describe variables en un momento dado de la historia. Es así que como resultado se comprende que el estudio obtiene una confiabilidad de cada dimensión según el Alfa de Cronbach, las cuales resultan en: Competidor ( $r= 0.764$ ), Colaborador ( $r= 0.909$ ), De Compromiso ( $r= 0.857$ ), Evasivo ( $r= 0.891$ ) y Complaciente ( $r= 0.807$ ). Las que significan que el trabajo investigativo se encuentra pertinente en lo que a criterio de confiabilidad respecta. Finalmente, en lo que se refiere a la validez del mencionado cuestionario, mediante el análisis ítem-test, se obtuvo que la mayoría de los ítems tienen valores superiores a 0,20 a excepción de los ítems 30A, 30B, 28A y 29B, los cuales presentan correlaciones inferiores al valor aceptado.

**Palabras clave:** Resolución de conflictos, propiedades psicométricas, Alfa de Cronbach, confiabilidad, validez.

## **Abstract**

The purpose was determine the psychometric properties of the Thomas Kilmann conflict resolution questionnaire in adults of the Ancón district - 2019. For this purpose, a sample of 300 adults from the mentioned and recognized district, ages, was taken into account. of the human beings who participated in this research fluctuate between 18 and 65 years, so that each and every one of them is able to properly mark the answers that are raised in the questionnaire of conflict resolution of the authors before mentioned. It is worth mentioning that the exploration is of a non-experimental-transversal design, which allows us to consider the time in which the data is collected and in turn, describes variables at a given moment in history. This, as a result, it is understood that the study obtains a reliability of each dimension according to Cronbach's Alpha, which results in: Competitor ( $r = 0.764$ ), Collaborator ( $r = 0.909$ ), Commitment ( $r = 0.857$ ), Evasive ( $r = 0.891$ ) and Complacent ( $r = 0.807$ ). Those that mean that the research work is relevant as far as reliability criteria are concerned. Finally, regarding the validity of the aforementioned questionnaire, through the item test analysis, it was obtained that most of the items have values greater than 0.20, with the exception of items 30A, 30B, 28A and 29B, which present correlations below the accepted value.

**Keywords:** Conflict resolution, psychometric properties, Cronbach's Alpha, reliability, validity.

## I. INTRODUCCIÓN

Los individuos han encontrado desigualdades al lidiar entre sí con el designio de conquistar objetivos que les contribuyan a nivel social y particular.

Para lograr los objetivos que el hombre se ha trazado ha sido necesario un conversatorio; es decir, la comunicación de puntos de vista, la toma de decisiones. Lo cual, sin duda, ha llevado al ser humano a caer en conflicto, de modo que el mismo ha sido visto desde tempranos años en la tradición del hombre como maligno, pues evadía la oportunidad de conseguir una salida a los problemas de manera adecuada o rápida; felizmente, este enfoque fue cambiando con el pasar de los años. Coser, sociólogo alemán; fue observando la realidad y el contexto en que se presentaban los conflictos que presenciaba y luego de largos períodos de estudio sostuvo que el conflicto debe ser interpretado como una forma de socialización que más bien es constructiva y por lo tanto, significa la prolongación en el grupo que resulta dar gran deleite y ser a beneficio de todos los miembros. (Carrillo, 2009, p. 3).

Barrientos (2010) en “Idea y proyecto”, da como ejemplo para conceptualizar el conflicto, las conductas variadas que se observan en un grupo de niños jugando en un determinado espacio, presenta al niño menos locuaz, y por el lado contrario al otro que es parlanchín, al menor que es considerado el “busca pleitos”, al que todos toman a broma, entre otros y de esa manera considera que, generalizando hacia décadas más tardías en la edad del hombre uno se da cuenta que ya lo importante no viene a ser el brete per se, sino más bien la forma en la que las personas lo consideramos y nos posicionamos ante el mismo, es decir, la forma en que lo hacemos parte de nuestra vida. De modo que, “Resolver un brete de la manera más idónea, no solo aporta grandes beneficios, también conlleva al crecimiento personal de cada ser humano” (p, 21). Una vez que se reconoce este saber, hallamos que hay dos inventivas a seguir, una de ellas es para cuando la persona se dirige a trabajar en grupo y la segunda es a través de la filosofía aplicada. En cuanto a la resolución del aprieto la técnica de labor que se expone en el tratado antes indicado, es la que sugiere muchas posibilidades de solución para un solo enigma, es así que cuando se presente un problema la o las personas tengan muchas alternativas de solución y puedan salir del conflicto con mayor velocidad y no se queden estancadas.

De esta manera el día de hoy podemos afirmar que los conflictos son entendidos como sumamente indispensables para la obtención de logros que representen el incremento y

adelanto de los seres humanos, no únicamente como individuo sino también como perteneciente a todo un grupo social y cultural.

Dado que el hombre ha reconocido la importancia de los conflictos en su vida, ha conseguido ir en busca de la solución más idónea de acuerdo a su propia realidad y contexto, algunas veces con éxito y otras sin él.

La inadecuada respuesta ante el conflicto de los seres humanos ha dado paso a consecuencias muchas veces nefastas, cabe mencionar como ejemplo, el conflicto entre los países orientales y occidentales, las tensiones en el Medio Oriente son solo excusas para alejar del pueblo el interés por el petróleo y otros recursos naturales, es decir, para evitar que se enteren de ello.

La guerra siempre sirvió bien para eso, jamás trajo respuestas positivas o adecuadas para ningún ser humano. Entonces, se puede observar la importancia que tiene la adecuada resolución de conflictos tanto a nivel de países como en grupos pequeños.

Somos seres únicos, cuyas opiniones, valores, deseos y necesidades se hacen indudables mediante la interacción social. Por tanto, en una relación interpersonal las discrepancias se hacen evidentes, y en algunos casos dan lugar a circunstancias conflictivas. Sin embargo; las consecuencias de un aprieto pueden ser tanto positivas como negativas de acuerdo al criterio de cada persona.

Cabe mencionar que los pobladores del distrito de Ancón no son ajenos a esta situación en cuanto a la forma de resolver dilemas, como ciudadana de dicho distrito he sido testigo de lo mucho que les cuesta a los habitantes de Ancón llegar a una solución asertiva ante discusiones de cualquier índole. Iniciando desde una disputa por el precio de un insumo en el mercado hasta una pelea entre pandillas.

Es por todo lo anteriormente mencionado que se comprende al conflicto como base para el surgimiento de innovaciones en los diversos ámbitos en que se moviliza el hombre, en tanto se lo considere como un proceso necesario y natural.

Ramírez & Borges (2011) en la indagación “Acomodación y Ratificación de un Interrogatorio de Modos de administración de aprieto del tipo empresarial en una muestra de industriales del país de Brasil”, donde la meta fue adecuar y contribuir certeza a la validez del catálogo de modos de administración de brete empresarial (ROCI- II) en 353 industriales del Brasil. El trabajo antes señalado consiente en justipreciar cinco condiciones de mando de trastornos entre trabajadores contra las personas que los supervisan: imperioso,

evasivo, servicial, integrador y peliagudo. Se utilizó un estudio para reducir filiaciones manejando un procedimiento DWLS, así como se confirieron modeladores facultativos. Como resultado de la mencionada investigación se logró adaptar al portugués y subsiguientemente se valoró la distribución factorial del test. Asimismo, se demostró que la acomodación del ROCI – II a los industriales del Brasil tiene propiedades psicométricas como validez de constructo, o sea que sirve para lo que desea servir.

Luna (2017) consumó una tesis sobre “Correspondencia entre modos de administración de aprietos y empatía de muchas dimensiones en adolescentes graduados - México”, para el mencionado trabajo se tomó en cuenta la colaboración de 194 educandos de enseñanza media de 15 a 18 años, los cuales manifestaron el Catálogo de Rahim de modos de dirección de aprietos y el catálogo de la medida de muchas dimensiones para la empatía. En los efectos se localizó que la ocupación de puntos de vista exteriorizó similitudes efectivas estadísticamente reveladoras con los modos: Solícito, confuso, dificultoso e integrativo del modelo de Rahim.

Amaya (2014) en la exploración “Capacidades en cuanto a emociones, mandato de problemas y canon de profesión del diplomático/a”, constan 25 colaboradores. Lo que se pretendía era conocer a la población elegida para poder analizar los niveles que mostraban en las variables analizadas. Siguiendo con la población de tesis, se puede expresar que ostentan unas cualidades óptimas -relacionadas con el tipo de apuro, el modo de gestión de conflicto, el nivel de angustia, la regulación emocional y la inteligencia emocional- para el ejercicio de la mediación.

Rivera (2013) en el designio “Apretos de familia: Crea predisposición ante la drogadicción en adolescentes del colegio fiscal provincia del Carchi de la ciudad de Guayaquil”, se concentró en la tesis de los compromisos familiares de inseguridad frente al dispendio de sustancias ilegales que se manifiestan en los y las adolescentes de 15 a 17 años. Se plasmó con una muestra de 10 adolescentes.

De León (2012) en su investigación titulada: “Correspondencia que asocia inteligencia emocional y habilidades de administración de aprietos en una compañía de Guatemala que ofrece productos de compraventa mundial”, se ultimó que la táctica de dirección de apremios “pacto” predominó en los individuos estimados, los que ostentan un nivel “óptimo” de la capacidad de comportarse adecuadamente eligiendo las emociones según situación y contexto, de acuerdo a las categorías determinadas. 40 personas, varones y damas, célibes y

comprometidos, de 18 y 51 años, distintos grados de estudio que conquistan puntos administradores en delegaciones.

Luna & Laca (2014) en la indagación “Modos de mensajes en la administración de aprietos en adolescentes y jóvenes de México”. Muestra: adolescentes (11 a 19 años) y jóvenes (20 a 25 años) examinando la influencia de ser hombre o mujer, o de ser mayor o menor en los modos de mensajería en el gobierno de aprietos. Se facturó a cabo un estudio factorial exploratorio y confirmatorio con la meta de conquistar averiguación sobre la validez y confiabilidad de esta herramienta en seres de habla hispana que tengan las edades que se mencionaron anteriormente.

Yzaguirre (2017) en la tesis “Estilos de liderazgo y administración de aprietos en la agencia de dirección en una institución estatal”, donde determinarían si hay relación entre los modos de ser un líder y manejar de apuros. La muestra asciende a 30 sujetos de clase obrera. Se manejó el interrogatorio de condiciones de liderar (CELID - A) y la escala de modos de administraciones de breves de Thomas y Kilmann. Se destinó el análisis de la carrera estadística: No paramétrico Spearman donde dio como consecuencia una relación alta de 0,956. Esto demuestra ser efectiva y tener nivel de correlación alta.

Simón (2017) en el trabajo investigativo “Estimulación y modos de administración de aprietos en colaboradores de una compañía de Carabayllo – 2017”, La población fue de 350 copartícipes, la muestra, 151 entre varones y damas. Los enseres manejados fueron la Graduación de Estimulación Empresarial y el interrogatorio de Maneras de Gobierno de Problemas de Thomas y Kilmann. Las consecuencias emanadas arrojan correlación alta y negativa entre estar motivados y manejar breves.

Marcelino (2012) en la exploración "Ajuste psicométrico del catálogo de Modos de Administración de Aprietos en trabajadores de la salud del Cono Norte de Lima Metropolitana”, Ejecuta una adaptación de la relación de Estilos de Administración de Aprietos de Thomas y Kilmann. En 150 personas con educación superior referentes a la sanidad, 42 Galenos, 37 Sanitarios, 34 Burócratas y 42 Profesionales de Institutos, de dos hospitales del Cono Norte de Lima Metropolitana. Los efectos exteriorizan que conserva convenientes patrimonios psicométricos: Confidencialidad por medio de firmeza interna, Alfa de Cronbach 0.89 y el conjunto de pasos que consiste en dividir un par de medianías (Guttman 0.92). Validez por el método de validez de contenido (0.05 Prueba Binomial) y en

lo que respecta a si una prueba o experimento está a la altura de sus pretensiones. Supremamente fueron perpetrados los criterios de baremación en el muestreo totalitario.

Ramos (2017) en la tesis “Modos en la administración de aprietos en los trabajadores de educación superior de salud del SANNA”, la muestra consta de 50 seres humanos entre damas y caballeros. Se manejó la herramienta del catálogo de modos de administración de aprietos, acomodada a sujetos peruanos (Rodríguez, 2012). Se obtuvo como resultado que el 54% exteriorizaron un nivel promedio de maneras de mando de aprietos.

Yacavilca (2017) en el proyecto investigativo “Inteligencia emocional y administración de aprietos en el Hospital Nacional Dos de Mayo”, investigación hipotético deductiva, cuya muestra fue de 80 industriales del área de cirugía cardiovascular: médicos, enfermeros, técnicos de enfermería, tecnólogos y mecanógrafas del sanatorio Dos de Mayo para el muestreo manipulado el estudioso eligió la muestra oportuna para el estudio, se esgrimieron dos herramientas de medición de variables de estudio la comprensión emocional y la administración de bretes.

Constan diferentes axiomas sobre aprieto, sin embargo, tomaremos la de Robbins (2013), quien menciona: “Un sumario se instruye al observar que otra la está perjudicando o está a punto hacerlo o de mancillarla”.

Según Chiavenato (2009) “El aprieto se exhibe al momento de estar alguna parte involucrada (tenga que ver con una sola persona o un conjunto de seres) y la misma tratar de conseguir metas propias, mezcladas entre las de partes no envueltas en el brete, lo cual obstruye los deseos de la primera por solucionar el problema. Se comprende al brete como que es mayor a una mera divergencia: compone una interrupción voluntaria, para asediar al bando contrario cuando quiere conseguir metas a su conveniencia”.

“Se entiende al brete como un conjunto de sucesos que chocan entre sí en cuanto alguna persona descubre a una segunda o tercera afectándola negativamente, o podría lograr afectarla de la misma manera en algo que la primera persona mencionada realmente ama”, según Thomas y Kilmann (1974).

De acuerdo con lo que menciona Thomas y Kilmann citado por Salort (2017); los métodos alternativos de la resolución de conflictos son regulados para poder resolver los conflictos en los diferentes ámbitos. Podemos recurrir a los siguientes:

La negociación: Es un proceso voluntario para llegar a un acuerdo mediante la comunicación.

La mediación: Un tercero neutral facilita la comunicación para ayudar a las partes a llegar a un acuerdo, sin que el profesional dé la solución.

El arbitraje: Un tercero impone su criterio y decisión.

La transacción: Supone llevar a cabo un contrato entre las partes. Puede ser preprocesal, procesal o extraprocésal.

De acuerdo con una publicación que realizó Baron (2006) menciona tres tipos de conflicto:

Este tipo de conflictos consigna al conflicto interior con uno mismo. En disímiles momentos, nos reñimos entre aquello que codiciamos y aquello que debemos, cohabitan en nosotros elecciones que se muestran como dilemáticas.

Conflictos interpersonales: Se describen a los conflictos que existen entre dos o más individuos porque existen haberes, insuficiencias, opiniones, y valores contradictorios; o bien talentos socio-emocionales que les generan conflictos.

Conflictos organizacionales: Son los conflictos que tienen lugar entre las disímiles áreas u objetivos supuestamente confrontados.

Interpretación renovada de la Guía de dos intereses por Kenneth Thomas y Ralph Kilmann:

El Cuestionario de resolución de conflictos de Thomas Kilmann tiene su base teórica en el estándar del par de intereses en el cometido, que fue elaborado gracias a la labor de los investigadores Robert Blake y Jane Mouton entre los años sesenta del siglo anterior, por lo que Thomas y Kilmann pudieron desarrollar su instrumento en la década siguiente, los setenta.

La investigación de Kilmann y Thomas sirve al análisis de la conducta humana frente al conflicto, tomando en cuenta dimensiones o parámetros de asertividad y cooperación. De esta manera los mencionados estudiosos del comportamiento humano sostuvieron que “la cualidad para saber surgir positivamente desde la adversidad funcionando como medida en la que los sujetos pretenden compensar las oportunas inquietudes que la vida les presenta”, y definieron a la reciprocidad en la siguiente forma: ‘Es un centímetro de medición con que los seres humanos investigan compensar los desasosiegos de los demás’ Thomas y Kilmann, (1977). Es decir, que la cualidad antes mencionada, y su ejercicio conllevan a que los individuos tomen en consideración la actuación de quienes comparten el medio o contexto con ellos, es así que la asertividad es punto focal en el proceso de resolución de conflictos.

Entonces, de lo anterior se comprende que para Thomas y Kilmann la conducta se divide en dos dimensiones muy importantes las cuales son Asertividad y Cooperación, y de entre estas dos se hace una separación de cinco estilos de conducta en las que las personas manejan sus conflictos, estas cinco formas son Complacer, comprometer, evitar, competir y colaborar.

A continuación, se pasa a dar explicación de cada uno de estos estilos.

**Complaciente:** Esta persona antepone los deseos de los demás con el objetivo de evitar generar conflictos o dificultades en la comunicación, considera las opiniones de los demás como más importantes que las propias y de esta manera evita dar su punto de vista si siente que es en contra de lo que opinan los demás. Prefiere permanecer al margen de las decisiones cruciales en grupo.

**Comprometido:** Es aquel que dentro del grupo busca la solución pacífica a las diferencias que se presenten, está dentro del intermedio correcto entre lo que hay que callar y escuchar para comprender al otro y lo que hay que decir que sea necesario y contribuya al progreso del conjunto.

**Evitativo:** Se refiere a aquella persona que frente a la discordancia se mantiene alejado del grupo, prefiere mantener su opinión al margen de los demás sin apoyar a ningún miembro del grupo. Esta persona no contribuye con las consecuencias positivas que se pueden obtener del conflicto.

**Competidor:** Busca únicamente que sea su idea la que prevalezca sobre la de los demás sin considerar si es oportuna para el grupo en general. De esta manera el competidor no es asertivo y su conducta es desfavorable para resolver los conflictos.

**Colaborador:** Este sujeto busca la comprensión entre sus ideas y las de los demás a fin de lograr la integración en todo el grupo, de ninguna manera es pasivo, sino que su actitud permite el proceso para solucionar conflictos.

En vista de lo explicado anteriormente se comprende al instrumento de Thomas y Kilmann como importante para la identificación de las formas en que las personas solucionan o no solucionan sus conflictos. De ser identificados sus estilos, estos se pueden modificar a través de tratamiento psicológico para beneficio del grupo, comunidad o sociedad en general.

Los investigadores Gómez y Gutiérrez, lograron definir el conflicto en el ámbito organizacional como: “Contexto que se ocasiona en cuanto se generan insuficiencias individuales de un grupo en particular o un sujeto perteneciente a alguno. Empieza a

prevalecer por encima de los otros conjuntos o individuos y se forma una atmósfera de incomodidad general en donde sólo se desea encontrar y dar gusto a deseos específicos sin discurrir hasta qué punto impresiona los deseos de una persona contra otra que se encuentre dentro del mismo entorno” (Gómez y Gutiérrez, 2005, p.43). Es decir que el conflicto surge a raíz de los requerimientos que tenga cada sujeto en particular, cuando no hay coincidencias de opiniones entre compañeros surge un malestar que es interpretado por ellos como una competencia en la que debe vencer uno de los participantes, esto resulta en daños que perjudican a la empresa.

Y finalmente, se cita a los gestores del cuestionario presente, los investigadores Thomas y Kilmann, para ellos el conflicto es: “Una sucesión de hechos concatenados que inicia cuando una parte descubre que la otra la ha presumido en forma prejuiciosa, o está por impresionar en la misma forma, en algo que la inicial parte considera importante para sí” (Thomas-Kilmann, 1974, p.9) Se comprende a su interpretación como similar a la de Robbins, pues ellos consideran que el conflicto surge cuando la persona se siente amenazada o afectada en el presente pasado o futuro.

Dado que el conflicto ha sido aceptado por la sociedad como parte importante y necesaria de las relaciones interpersonales. Como se mencionaba con anterioridad, los investigadores Gil y Martínez se encargaron de adaptar el CRCTK en la población estudiantes de una universidad mejicana, para lo cual resumieron que desde que el conflicto despertó el interés de profesionales e investigadores en el ámbito empresarial, fue el material y punto focal a investigar con el fin de lograr un análisis pormenorizado de las razones de su existencia, de sus características, además de también de sus conveniencias de solución (2002, p. 27-28), De esta manera, en lo que va de nuestros días han surgido tres corrientes o enfoques bien diferenciados, que son los siguientes:

En el siglo XX, entre la tercera y cuarta década, se comprendía al conflicto como un proceso molesto que solamente llevaba a consecuencias negativa y a perjuicios contra la armonía de quienes se hallaran inmersos en él, por lo tanto, se lo consideraba como sinónimo de rebeldía, violencia o destrucción, sobre todo por quien o quienes lo causarían. Al observarse solamente las características negativas del conflicto se recomendaba evitar todo atisbo de malestar o discordancia en los grupos sociales, familiares o laborales, de modo que se buscó principalmente atacar las causas que contribuyeran al surgimiento del conflicto, en este caso se sugería evitar fallas en la comunicación para lo cual se trabajaba en fortalecer los lazos

de confianza entre compañeros o implicados. En vista de que los esfuerzos por evitarlo no surtían efecto surgieron otros enfoques encaminados a la armonía de las labores en grupo.

Las dos décadas posteriores a treinta y cuarenta, es decir durante los años cincuenta hasta el sesenta del siglo XX se observó que el conflicto no solamente conllevaba a resultados netamente negativos para los implicados, sino que también se podía tomar en consideración otros aspectos que de él surgían, tales como la comprensión de puntos de vista diferentes al de uno y con esto la contribución al punto de vista propio. De esta forma, se consideró al conflicto como un proceso natural en el hombre que no era ni negativo ni positivo. La Defensoría del Pueblo refiere: “Es un sumario complicado en el que sectores de la sociedad, el Estado o las compañías comprenden que sus metas, bienes o requerimientos no van al unísono. Estamos pues ante demandas de muchos seres humanos que se sienten en peligro o afectados por una playa sucia en verano, la pésima calidad de un servicio estatal, la falta de respeto a sus derechos profesionales, etcétera y que buscan esclarecimientos sobre lo pasado y hallar subterfugios.” Cabe mencionar que es relevante que los seres humanos resuelvan sus conflictos de la manera más adecuada posible de modo que se eviten daños y perjuicios a nivel personal y social.

Krieger (2001) propone a través del enfoque interaccionista, que el aprieto no solo es positivo para los equipos, además es absolutamente necesario para la solución de otros problemas y el desarrollo de las personas.

Así pues, se considera al conflicto como una oportunidad de mejoramiento para el grupo y quienes lo conforman, pues en tanto sea interpretado de manera adecuada logrará el surgimiento de una lluvia de ideas para lograr una mejor comprensión del tema, es decir la obtención de críticas constructivas y por ende alcanzar el progreso intelectual. En el conflicto se comparten ideas que al principio generan discrepancia, pero con la comunicación asertiva se logra llegar a acuerdos que generen armonía en el equipo. Sin el conflicto todos los miembros del grupo estarían de acuerdo y no se lograría la retroalimentación de ideas, paso esencial para el mejor entendimiento comunicacional. De esta manera hoy en día se comprende al conflicto como proceso necesario e importante para el progreso del equipo, grupo social o familiar en general.

De lo exhibido con anterioridad, se propuso la siguiente pregunta de investigación: ¿Es posible determinar las propiedades psicométricas del cuestionario de resolución de conflictos Thomas Kilmann en la población adulta del distrito Ancón - 2019?

El presente trabajo de investigación se encuentra pertinente dentro la metodología, en vista de que en nuestros días la psicología peruana como ciencia se encuentra en ausencia de estudios de ésta envergadura, así como datos válidos y confiables del TKI en la localidad de Ancón. Así mismo se proyecta a dar colaboración en lo que respecta a investigaciones previas que hagan conexión con las propiedades psicométricas de trabajo del TKI en el mencionado distrito, postulándose para ser motivación de estudio de futuros psicólogos que deseen hacer investigaciones similares y de ésta forma se amplifiquen los conocimientos que se tienen.

De igual manera tiene oportunidad de ser aplicado, pues ya que se pueda considerar a éste como un trabajo que es una herramienta para medir adaptada al mencionado contexto, se lograrán narrar los modos de administración de aprietos que generalmente emplean los pobladores adultos del distrito de Ancón. Además, con los mencionados resultados se podrá reconocer los tipos de manejo de conflicto de jefes de grupo, maestros, padres de familia a modo de que se puedan diseñar métodos de mejoramiento de conducta en tanto se refiera a modificar los comportamientos para encaminarlos a la resolución efectiva y progresista de sus conflictos. Se encamina a mejorar de manera indirecta y directa la relación interpersonal de los pobladores adultos de Ancón de forma rápida, más sencilla y segura en aras de elevar la salud mental de quienes viven en el mencionado distrito.

Esta tesis consintió una medición desde el punto de vista objetivo, al tiempo en que se encuentra trabajada mediante los estándares científicos de rigor, de modo que sea de uso pertinente para intelectuales como expertos en el tema, especialmente en las áreas de psicología organizacional, educativa y clínica; a la vez que pretende funcionar como productora de más exploraciones referentes a la solución de breves.

A medida que el cuestionario sea adaptado a la localidad de adultos del distrito de Ancón se podrá utilizar con otras poblaciones similares.

Con respecto a los objetivos se plantearon los siguientes:

Evaluar las propiedades psicométricas del Cuestionario de resolución de conflictos Thomas Kilmann en la población de adultos del distrito de Ancón 2019 y compararlas con la original, determinar la validez de contenido del Cuestionario de resolución de conflictos Thomas Kilmann, mediante criterio de jueces, determinar el análisis descriptivo de los ítems del Cuestionario de resolución de conflictos Thomas Kilmann, mediante criterio de jueces, determinar la confiabilidad de consistencia interna del Cuestionario de resolución de

conflictos Thomas Kilmann a través del Alfa de Cronbach e índice de Omega, evidenciar la validez de constructo del Cuestionario de resolución de conflictos Thomas Kilmann, mediante el análisis factorial confirmatorio. Evidenciar la validez de constructo del Cuestionario de resolución de conflictos Thomas Kilmann, mediante el análisis factorial exploratorio.

## **II. MÉTODO**

### 2.1 Tipo y diseño de la investigación

#### Diseño

No experimental – Transversal. Es decir, que no se manipulan las variables, pero se hace un examen de la pesquisa sobre diferentes propiedades psicométricas del TKI. (Hernández, Fernández y Batista, 2018).

#### Tipo

Instrumental según la categorización mencionada por Montero y León (2002). De acuerdo a estos profesionales, las exploraciones de ejemplo instrumental se orientan al progreso de experiencias e instrumentos, tomando en cuenta el esbozo, el ajuste, así mismo el estudio de propiedades psicométricas.

#### Nivel

Aplicado, ya que se sirve de saberes de otras ramas de la actividad científica para poder desarrollar sus elaboraciones y enunciados científicos a la vez que se sirve de conocimientos psicológicos ajenos a la psicometría para desarrollar nuevas propuestas.

#### Enfoque

Cuantitativo, pues va resultando de objetivos. (Hernández, Fernández y Batista, 2018).

### 2.2 Operacionalización de variables

#### Variable

##### Resolución de Conflictos

##### Definición conceptual

Es el conjunto de habilidades y actividades que gestionan advertir un aumento de tensiones y convertir relaciones de comparación en vínculos de colaboración y compañerismo para la convivencia sosegada, justa e imparcial. Para ello se definen cinco dimensiones según Thomas y Kilmann (1974).

La Resolución de conflictos es el conjunto de habilidades y actividades que gestionan advertir un aumento de tensiones y convertir relaciones de comparación en vínculos de colaboración y compañerismo para la convivencia sosegada, justa e imparcial. Para ello se definen cinco dimensiones según Thomas y Kilmann (1974).

### Definición operacional

Es la comprobación de la administración de aprietos mediante el inventario de modos de dirección de apuros.

### Dimensiones

Competidor, Colaborador, De Compromiso, Evasivo, Complaciente.

### Escala de medición

### Ordinal

## 2.3 Población, muestra y muestreo

### Población

La población estuvo compuesta por 41 mil 474 pobladores del distrito de Ancón, las características de la población comprenden trabajadores de ambos sexos, género masculino y femenino, edad y lugar de residencia. Dicha información fue brindada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI – 2017).

### Muestra

Constó de 300 pobladores adultos del distrito de Ancón. Según Nunnally (1978), la recomendación habitual es utilizar una muestra 10 veces mayor que el número de variables o ítems.

### Muestreo

No probabilístico, por Conglomerado. Ya que permite al evaluador dividir la población en grupos, esto tiene la ventaja de simplificar la recogida de las informaciones muestrales. Hernández, Fernández y Baptista (2018).

## 2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para el recojo de datos se realizó de acuerdo a la apreciación psicométrica, también conocida como, “Acumulado de instrucciones que trasladan a la evaluación de cantidades de los sucesos de origen psicológico” (Hernández, Fernández, Baptista, 2018, p.212).

## FICHA TÉCNICA

<b>Título original:</b>	Conflict Mode Instrument (TKI)
<b>Autores:</b>	Kenneth W. Thomas y Ralph H. Kilmann
<b>Administración:</b>	Modo de administración del instrumento es de auto-reporte, para ello se muestra el inventario y la hoja de respuesta.
<b>Tiempo de Aplicación:</b>	10 minutos
<b>Número de ítems:</b>	30
<b>Fecha de Publicación:</b>	1974
<b>Aplicación:</b>	Público en General
<b>Significación:</b>	Valúa dos dimensiones: asertividad y cooperación, más cinco estilos de manejo de conflictos: Competencia, Colaboración, Compromiso, Evasivo, y Complacencia.
<b>Confiabilidad:</b>	( $r= 0.86$ )

El TKI se ha manejado desde hace más de 35 años y es el régimen primordial de dirección de gobierno de apremios. Para la colectividad de aquella época la herramienta solo existía útil en una dimensión de auto calificación con hojas y bolígrafo, lo que forjó posible la dirección, asimismo hizo dificultoso recuperar un acumulado de deducciones de los interesados y ejecutar análisis sobre las consecuencias. En 2002, la valoración TKI se colocó a soltura en la web mediante CPP régimen de trasmisión de la estimación. Con la dirección vía página web, se almacenan fichas como porción de los ordenamientos productivas de CPP. A través del paso de los años éstas sistematizaciones se han establecido como buen repertorio para consumir las apreciaciones TKI. El repertorio ceñido por un dilatado conjunto de partícipes de lo que se llamaría un modelo característico de la pauta de gran mejora, creando potencial que la Partición de Indagación de CPP para desplegar reglas restauradas a beneficio de la herramienta que se esgrimirá como pedestal para la calificación consecuencias.

## Calificación

La relación de modos de mando de aprietos consta de 30 ítems dicotómicos (A/B), en el que cada enunciado representa un estilo de manejo del conflicto. La calificación para cada estilo es de acuerdo con el número de veces que el estilo es designado. La categoría de calificaciones va de 0 (usos muy bajo) a 12 (uso muy alto).

## Distribución de Ítems por estilos o dimensiones

El instrumento posee 30 ítems con una escala dicotómica. Se distribuyen 12 frases para cada uno de los siguientes estilos: Estilo Competidor 3A, 6B, 8A, 9B, 10A, 13B, 14B, 6B, 17A, 22B, 25A, 28A, para el estilo Colaborador 2B, 5A, 8B, 11A, 14A, 19A, 20A, 21B, 23A, 26B, 28B, 30B); De Compromiso 2A, 4A, 7B, 10B, 12B, 13A, 18B, 20B, 22A, 24B, 26A, 29A; Evasivo 1A, 5B, 6A, 7A, 9A, 12A, 15B, 17B, 19B, 23B, 27A, 29B; y Complaciente 1B, 3B, 4B, 11B, 15A, 16A, 18A, 21A, 24A, 25B, 27B, 30A

## Confiabilidad

Los coeficientes de consistencia interna (Alfa de Cronbach) y Omega y McDonald, que es un coeficiente utilizado como una elección para calcular la confiabilidad en casos como el trabajo aquí expuesto, es decir: El Cuestionario de estilos de manejo de conflictos (TKI). Ambos medios de procesamiento de datos fueron conseguidos por los autores y se localizan en el rango moderado con la excepción del estilo complaciente.

Thomas-Kilmann (1977, pp. 309-325), también crearon un balance de los coeficientes de consistencia interna con otros instrumentos y obtuvieron como resultado que el promedio de consistencia de test-retest del instrumento (TKI) es 0.64, mientras que la mitad para el instrumento de Lawrence, Lorsch es 0.50, de Blake-Mouton es de 0.39, y de Hall es de 0.55.

## Validez

Thomas y Kilmann, 1977 (citado en Woosley, 2001, p.48) establece que la validez de la herramienta psicológica esta continuado por las similitudes entre los cinco estilos y las dos dimensiones.

Schaubhut (2007, p. 8), sustenta que diferentes estudios afirman la validez de TKI con Myers-Briggs Type Indicator MBTI (Johnson, 1997; Percival, Smitheram, y Kelly, 1992), así como en las construcciones de esquemas de comportamiento (Volkema y Bergmann, 1995) y los estilos de comunicación en la organización (Morley y Shocklry Zalabak, 1986).

## Interpretación de Resultados

### Competitivo:

En condiciones de apremio, expande a conservar sus provechos u opiniones sin considerar a los otros. Afronta el apuro atribuyendo su forma de pensar o manifestar el saber.

Considera entre sus ambiciones que las de otros seres.

Sabe resguardarse adecuadamente, sostiene sus opiniones, pero localiza aprietos para comprometerse en propósitos frecuentes.

Algunas reacciones oportunas de la siguiente condición: “preservo mi forma de ver las cosas puesto que poseo el conocimiento”.

### Participante:

En circunstancias apremiantes, presenta tendencia a localizar un recurso que compense a uno y otro. Indaga para que la mayoría a su alrededor esté complacida. Este modo desagradaba el mayúsculo de provechos míos y el máximo de beneficios propios y el máximo de los provechos del otro.

Le gusta mucho pensar en metas a lograr para sí mismo y en las aspiraciones de las otras personas así que pretende satisfacer al resto. Expresan claramente lo profundo de su ser y desean lograr beneplácito.

En su defensa son bastante dádivosos, podría soportar fiascos de gran envergadura, ya que algunas personas pretenderán cultivar su esplendidez en contra suya.

Tiene resistencias: “Significa mucho para mí alimentarnos, para vosotros es significativo comer a horas tempranas, por ello me alinearé a su tiempo”

### De Adeudo:

Tendencia para hallar recursos intermedios que no integran ni la de él ni a los seres que lo acompañan. Lo que inventa es intercambiar imparcialmente la abnegación o costos de avenencia. Derrocha y ambiciona, obtiene soluciones que favorecen a todas las partes.

Al desafiar el apuro, ambas partes se agrupan en los aspectos versados de la complicación. No se almacenan, ni se toman en cuenta los anhelos insondables del otro. Se indaga ser ecuánime y se distribuye la expiación.

Es íntegro, imparcial, mas, le culpan por munificencia.

Obstrucciones de esta cualidad: “no tengo por qué hacer mañana lo mismo que hice hoy”.

Confuso:

Abandona contextos peligrosos. Esquiva el aprieto.

Piensa más en zanjar sus inconvenientes por sí mismo. No rembolsa sus provechos ni los de otras personas.

Vivirá más despejado, pero, en periodos, se apreciará muy desguarnecido.

Algunas resistencias propias de este modo: “Voy a dar tiempo al tiempo”; “Para qué asociarse a dificultades”.

Complaciente:

Presenta tendencia a consentir las pretensiones ajenas. Lo inicial que le brota es trazarse cómo se sentiría la otra persona. Trata de acogerla, de evitar sufrimiento y por ello accede.

Cavila en las avideces ajenas y olvida las propias. Tiene inaugural resistencia al discurrir los haberes extraños, se amolda a lo que no es suyo.

Puede ser un sujeto muy bueno y muy humanitario, pero es potencialmente considerado como altamente paciente y de poca moral.

Algunas fuerzas propias de este estilo: “Para ella es tan sustancial y a mí me da igual”.

Procedimiento de recolección de datos

Para la aplicación del TKI, se recurrió a la entrega de una carta de autorización personal junto con el TKI a cada uno de los encuestados adultos en el distrito de Ancón, el llenado de cada encuesta se hizo en una plaza pública o fuera de los centros recreativos del mencionado distrito en forma aleatoria, por ende, no ha sido necesaria la presentación de una solicitud de autorización por parte de las autoridades del distrito de Ancón. Asimismo, a cada evaluado se le detalló la duración aproximada del TKI, se estudiaron y puntualizaron las instrucciones para el desarrollo del cuestionario, los resultados fueron vaciados en el programa SPSS, colando las variables sociodemográficas y las puntuaciones.

Validez y confiabilidad del instrumento

La validez del TKI se obtuvo utilizando el método de juicio de expertos, esta prueba tiene una escala tipo Likert. Para determinar la confiabilidad de la prueba, se empleó el coeficiente de Alfa de Cronbach y para ello se utilizó el software estadístico SPSS V. 26.

La validez de contenido, se optó por el criterio de jueces se entrevistó a cinco psicólogos con grado de maestría y doctorado, quienes procedieron a responder el TKI, por lo cual, todos los jueces concertaron en considerar al instrumento como “Aplicable” con respecto a la pertinencia, relevancia y claridad.

Para la presente investigación se aplicó una prueba piloto, cuya muestra fue de 60 personas adultas del distrito de Ancón, la finalidad fue comprobar la validez de los enunciados y la fiabilidad del mencionado instrumento.

## 2.5 Procedimiento

Para llevar a cabo la presente investigación fue necesario recurrir a la fórmula de la autora Nunally (1978) quien afirma que para obtener el número mínimo de muestra se debe tomar en cuenta la cantidad de ítems del cuestionario y multiplicarlos por diez, de este modo, el cuestionario de resolución de conflictos Thomas Kilmann cuenta con treinta ítems los que al ser multiplicados por el número diez da como resultado trescientos, es así que la muestra fue de trescientos pobladores adultos del distrito de Ancón que viven en los asentamientos humanos y fueron elegidos por el método de muestreo no probabilístico por conglomerado. Una vez elegida la muestra se dio inicio con el recojo de datos, solicitando permiso a las autoridades locales pertinentes para que se abra paso a la investigación; es decir al recojo de datos de los pobladores anconeros adultos de ambos sexos, el desarrollo de ésta actividad tomó más de dos semanas pues se requería que los pobladores al ser entrevistados den el cien por ciento de su atención a la prueba de modo que puedan comprender cada ítem tal y como era y como ellos creían que era. Finalmente se logró el objetivo y se procedió al análisis de los datos obtenidos.

## 2.6 Métodos de análisis de datos

Para determinar las propiedades psicométricas de la Escala de Resolución de Conflictos de Thomas y Kilmann, fue primordial reconocer que se trataba de un estudio de investigación cuantitativa, la cual quiere decir que se usarían métodos de valor científico como la informática, la estadística y la matemática para analizar los resultados. Es así que fue necesario utilizar diversos métodos estadísticos, los cuales ayudaron en el resultado de la investigación: Se hizo uso del programa estadístico SPSS V. 26 para la obtención de resultados, asimismo, para medir la confiabilidad del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach y el coeficiente de Omega. De este modo se buscó darle un valor numérico a la

problemática y peso científico que pueda validar el presente trabajo para futuras investigaciones.

### 2.7 Aspectos éticos

Al haberse tratado con seres humanos, se ha respetado los procedimientos y juicios éticos del comité garante de experimentación con personas (local o institucional) y la Declaración de Helsinki de 1975, reformada en 1983, el cual refiere que no se incluirán sus datos personales. No se adulteró ninguna de las contestaciones, revelando honestidad. Se indicó el propósito de la investigación y duración de la misma a los pobladores, al igual que una descripción de cualquiera de los riesgos y/o beneficios previsibles, asimismo una declaración que describa el nivel de confidencialidad de sus datos y del mismo modo que puedan afirmar que su colaboración es totalmente voluntaria.

### 2.8 Aspectos bioéticos

En lo que respecta a la relación humano-medio ambiente, se desarrollaron las evaluaciones respetando los aspectos fundamentales de cuidado del planeta, como por ejemplo no se permitió que se boten los documentos al piso o fuera de un tacho de basura. Los animales quedaron totalmente fuera del estudio.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Validez de contenido del cuestionario

Tabla 1

*Validez de contenido del Cuestionario de resolución de conflictos Thomas Kilmann*

ítem	Pertinencia										Relevancia										Claridad										V Aiken			
	Jueces										Jueces										Jueces													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	v	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	v	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	v	
1A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
1B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	
2A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	
2B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	
3A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	
3B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	
4A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	
4B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	
5A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	
5B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	
6A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	
6B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	
7A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	
7B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	
8A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	
8B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	
9A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	
9B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	
10A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	
10B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	
11A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	
11B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	
12A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	
12B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	
13A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	
13B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	
14A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	
14B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	
15A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	
15B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	
16A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	
16B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	
17A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	



### 3.2 Análisis de los ítems

#### Análisis descriptivo de los ítems

Tabla 2

#### *Análisis descriptivo de los ítems dimensión competidor*

Ítems	Media	DE	g <sup>1</sup>	g <sup>2</sup>	IHC	H <sup>2</sup>	id	Aceptable
3A	,580	,496	-,329	-1,031	0.742	,915	,000	SI
6B	,580	,496	-,329	-1,031	0.441	,571	,000	SI
8A	,490	,502	,041	-1,040	0.563	,797	,000	SI
9B	,530	,502	-,122	-1,026	0.456	,597	,000	SI
10A	,540	,501	-,163	-1,014	0.464	,641	,000	SI
13B	,530	,502	-,122	-1,026	0.411	,697	,000	SI
14B	,530	,502	-,122	-1,026	0.382	,275	,000	SI
6B	,600	,492	-,414	-1,066	0.446	,652	,000	SI
17A	,400	,492	,414	-1,066	0.312	,442	,000	SI
22B	,440	,499	,245	-1,080	0.323	,763	,000	SI
25A	,460	,501	,163	-1,014	0.327	,347	,000	SI
28A	,370	,485	,547	-1,036	-0.028	,236	,209	NO

Nota: M=media), DE = Desviación Estándar, g<sup>1</sup>=coeficiente de asimetría, g<sup>2</sup>= Coeficiente de curtosis, IHC = Índice de Homogeneidad Corregida, H<sup>2</sup>= Comunalidad.

En la tabla 2, se observa que los valores de homogeneidad son superiores a 0,20 lo cual permite sostener que los ítems tienden a medir el mismo constructo, con excepción del ítem 28A, los valores de comunalidades fueron superiores a 0,4, las medidas de asimetría y curtosis están dentro del valor permitido en la mayoría de los ítems. Por consiguiente, los ítems de la dimensión competidor son aceptables con excepción del ítem 28A.

Tabla 3

#### *Análisis descriptivo de los ítems dimensión colaborador*

Ítems	Media	D.E	g <sup>1</sup>	g <sup>2</sup>	IHC	H <sup>2</sup>	id	Aceptable
2B	,53	,502	-,122	-1,026	,826	,772	,000	SI
5A	,48	,502	,081	-1,034	,829	,822	,000	SI
8B	,53	,502	-,122	-1,026	,833	,767	,000	SI
11A	,51	,502	-,041	-1,040	,822	,754	,000	SI
14A	,51	,502	-,041	-1,040	,804	,733	,000	SI
19A	,52	,502	-,081	-1,034	,808	,715	,000	SI
20A	,50	,503	,000	-1,041	,799	,704	,000	SI
21B	,49	,502	,041	-1,040	,803	,753	,000	SI
23A	,47	,502	,122	-1,026	,715	,847	,000	SI
26B	,48	,502	,081	-1,034	,540	,508	,000	SI
28B	,49	,502	,041	-1,040	,442	,910	,000	SI
30B	,55	,500	-,204	-1,099	,186	,731	,064	NO

Nota: M=media), DE = Desviación Estándar,  $g^1$ =coeficiente de asimetría,  $g^2$ = Coeficiente de curtosis, IHC = Índice de Homogeneidad Corregida, H2= Comunalidad.

En la tabla 3, se aprecia que los valores de homogeneidad son superiores a 0,20 lo cual permite sostener que los ítems tienden a medir la misma variable, con excepción del ítem 30B; así mismo, los valores de comunalidades fueron superiores a 0.4, las medidas de asimetría y curtosis están dentro del valor permitido en la mayoría de los ítems del cuestionario. Por consiguiente, los ítems de la dimensión colaborador son aceptables con excepción del ítem 30B.

Tabla 4

*Análisis descriptivo de los ítems dimensión de compromiso*

Ítems	Media	D.E	$g^1$	$g^2$	IHC	H2	id	Aceptable
2A	,46	,501	,163	-1,014	,771	,645	,000	SI
4A	,42	,496	,329	-1,031	,724	,611	,000	SI
7B	,49	,502	,041	-1,040	,708	,668	,000	SI
10B	,43	,498	,287	-1,057	,741	,577	,000	SI
12B	,51	,502	-,041	-1,040	,734	,597	,000	SI
13A	,60	,492	-,414	-1,066	,737	,650	,000	SI
18B	,49	,502	,041	-1,040	,691	,687	,000	SI
20B	,52	,502	-,081	-1,034	,697	,594	,000	SI
22A	,57	,498	-,287	-1,057	,572	,553	,000	SI
24B	,50	,503	,000	-1,041	,511	,530	,000	SI
26A	,55	,500	-,204	-1,099	,523	,660	,000	SI
29A	,51	,502	-,041	-1,040	,069	,638	,494	NO

Nota: M=media), DE = Desviación Estándar,  $g^1$ =coeficiente de asimetría,  $g^2$ = Coeficiente de curtosis, IHC = Índice de Homogeneidad Corregida, H2= Comunalidad.

En la tabla 4, se presentan los valores de homogeneidad, donde se observa valores superiores a 0,20 lo cual permite sostener que los ítems tienden a medir el mismo constructo, con excepción del ítem 29A; así mismo, los valores de comunalidades fueron superiores a 0,4, las medidas de asimetría y curtosis están dentro del valor permitido en la mayoría de los ítems del cuestionario. Por consiguiente, los ítems de la dimensión de compromiso son aceptables con excepción del ítem 29A.

Tabla 5

*Análisis descriptivo de los ítems dimensión evasivo*

Ítems	Media	D.E	g <sup>1</sup>	g <sup>2</sup>	IHC	H2	id	Aceptable
1A	,456	,456	-,940	-1,140	,749	,787	,000	SI
5B	,482	,482	-,592	-1,483	,749	,788	,000	SI
6A	,473	,473	-,734	-1,491	,726	,778	,000	SI
7A	,485	,485	-,547	-1,436	,733	,822	,000	SI
9A	,485	,485	-,547	-1,436	,691	,603	,000	SI
12A	,490	,490	-,458	-1,427	,701	,536	,000	SI
15B	,496	,496	-,329	-1,331	,667	,456	,000	SI
17B	,423	,423	-1,303	-,309	,604	,436	,000	SI
19B	,496	,496	-,329	-1,431	,688	,647	,000	SI
23B	,499	,499	-,245	-1,480	,669	,675	,000	SI
27A	,394	,394	-1,305	,586	,462	,243	,000	SI
29B	,402	,402	-1,423	,325	,443	,196	,000	SI

Nota: M=media), DE = Desviación Estándar, g<sup>1</sup>=coeficiente de asimetría, g<sup>2</sup>= Coeficiente de curtosis, IHC = Índice de Homogeneidad Corregida, H2= Comunalidad.

En la tabla 5, se observan valores de homogeneidad superiores a 0,20 lo cual permite sostener que los ítems tienden a medir el mismo constructo; así mismo, los valores de comunalidades fueron superiores a 0,4, las medidas de asimetría y curtosis están dentro del valor permitido en la mayoría de los ítems del cuestionario. Por consiguiente, los ítems de la dimensión evasivo son aceptables.

Tabla 6

*Análisis descriptivo de los ítems dimensión complaciente*

Ítems	Media	D.E	g <sup>1</sup>	g <sup>2</sup>	IHC	H2	id	Aceptable
1B	,35	,479	,639	-1,425	,777	,785	,000	SI
3B	,35	,479	,639	-1,425	,748	,750	,000	SI
4B	,44	,499	,245	-1,480	,715	,810	,000	SI
11B	,41	,494	,372	-1,400	,670	,801	,000	SI
15A	,36	,482	,592	-1,483	,614	,423	,000	SI
16A	,32	,469	,784	-1,415	,557	,457	,000	SI
18A	,41	,494	,372	-1,400	,557	,451	,000	SI
21A	,27	,446	1,052	-,912	,505	,520	,000	SI
24A	,40	,492	,414	-1,466	,473	,449	,000	SI
25B	,35	,479	,639	-1,425	,454	,633	,000	SI
27B	,42	,496	,329	-1,331	,392	,303	,000	SI
30A	,72	,451	-,995	-1,031	,117	,574	,246	NO

Nota: M=media), DE = Desviación Estándar, g<sup>1</sup>=coeficiente de asimetría, g<sup>2</sup>= Coeficiente de curtosis, IHC = Índice de Homogeneidad Corregida, H2= Comunalidad.

En la tabla 6, se observan valores de homogeneidad superiores a 0,20 lo cual permite sostener que los ítems tienden a medir el mismo constructo, con excepción del ítem 30A; así mismo, los valores de comunalidades fueron superiores a 0,4, las medidas de asimetría y curtosis

están dentro del valor permitido en la mayoría de los ítems del cuestionario. Por consiguiente, los ítems de la dimensión complaciente son aceptables, con excepción del ítem 30<sup>a</sup>.

#### **Análisis de correlación ítem – test**

Tabla 7

*Coefficiente de la prueba de normalidad de Shapiro Wilk para el cuestionario*

Dimensiones	S-W	n	Sig. (p)
Competidor	0.948	100	0.001
Colaborador	0.889	100	<.001
De Compromiso	0.941	100	<.001
Evasivo	0.881	100	<.001
Complaciente	0.914	100	<.001

En la tabla 7, se observa los resultados de la prueba de normalidad para el Cuestionario de resolución de conflictos Thomas Kilmann, donde se aprecia que el valor p es menor a 0,05 en todas las dimensiones, indicando que los datos recolectados no se ajustan a una distribución de contraste normal. Por consiguiente, se empleará estadísticos no paramétricos (Rho Spearman) para el análisis.

Tabla 8

*Diferencias entre la variable según la edad de los participantes*

Variable	Dimensiones	Edad	N	Rango promedio	K -W	p
Complaciente		(18 a 30)	45	52.33	1.542463	0.673
		(31 a 40)	10	42.45		
		(41 a 50)	17	46.26		
		(51 a 65)	28	53.00		
Comp		(18 a 30)	45	50.48	0.934873	0.817
		(31 a 40)	10	53.30		
		(41 a 50)	17	44.94		
		(51 a 65)	28	52.91		
EVAS	Total				2.617752	0.454
		(18 a 30)	45	45.79		
		(31 a 40)	10	51.70		
		(41 a 50)	17	57.18		
CPLA		(51 a 65)	28	53.59	3.953538	0.267
		(18 a 30)	45	55.28		
		(31 a 40)	10	41.30		
		(41 a 50)	17	41.59		
COL	Total		100		3.016942	0.389
		(18 a 30)	45	49.54		
		(31 a 40)	10	42.25		
		(41 a 50)	17	46.38		
DCOM		(51 a 65)	28	57.48	2.418726	0.490
		(18 a 30)	45	51.67		
		(31 a 40)	10	45.55		
		(41 a 50)	17	42.62		
Total		(51 a 65)	28	55.18	1.900044	0.593
		(18 a 30)	45	50.92		
		(31 a 40)	10	44.70		
		(41 a 50)	17	44.71		
		(51 a 65)	28	55.41		

En la tabla 8, se aprecia las diferencias entre la variable según la edad de los participantes por medio del estadístico Kruskal Wallis, en la cual se determina que no existe diferencias significativa entre los grupos.

Tabla 9.

*Correlación ítem – test para la dimensión Competidor*

Ítems	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
3A	,803	,000	100
6B	,562	,000	100
8A	,674	,000	100
9B	,570	,000	100
10A	,576	,000	100
13B	,537	,000	100
14B	,515	,000	100
16B	,567	,000	100
17A	,451	,000	100
22B	,464	,000	100
25A	,464	,000	100
28A	,127	,209	100

En la tabla 9, se observa los coeficientes de correlación ítem – test para la dimensión Competidor, donde se puede apreciar valores superiores a 0,20 (Kline, 1993) y con una significancia de  $p=0,000$  para la mayoría de los ítems, con excepción del Ítem 28A donde obtuvo una correlación de 0,127 y una significancia de 0,209 ( $p>0,05$ ). De ello, se señala que los ítems aportan a la medición del constructo analizado, con excepción del ítem 28A.

Tabla 10

*Correlación ítem – test para la dimensión Colaborador*

Ítems	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
2B	,826	,000	100
5A	,829	,000	100
8B	,833	,000	100
11A	,822	,000	100
14A	,804	,000	100
19A	,808	,000	100
20A	,799	,000	100
21B	,803	,000	100
23A	,715	,000	100
26B	,540	,000	100
28B	,442	,000	100
30B	,186	,064	100

En la tabla 10, se puede apreciar los coeficientes de correlación ítem – test para la dimensión Colaborador, donde se puede apreciar valores superiores a 0,20 (Kline, 1993) y con una significancia de  $p=0,000$  para la mayoría de los ítems, con excepción del Ítem 30B donde obtuvo una correlación de 0,186 y una significancia de 0,064 ( $p>0,05$ ). De ello, se señala que los ítems aportan a la medición del constructo analizado, con excepción del ítem 30B.

Tabla 11

*Correlación ítem – test para la dimensión De compromiso*

Ítems	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
2A	,771	,000	100
4A	,724	,000	100
7B	,708	,000	100
10B	,741	,000	100
12B	,734	,000	100
13A	,737	,000	100
18B	,691	,000	100
20B	,697	,000	100
22A	,572	,000	100
24B	,511	,000	100
26A	,523	,000	100
29A	,069	,494	100

En la tabla 11, se presentan los coeficientes de correlación ítem – test para la dimensión De compromiso, donde se puede apreciar valores superiores a 0,20 (Kline, 1993) y con una significancia de  $p=0,000$  para la mayoría de los ítems, con excepción del Ítem 29A donde obtuvo una correlación de 0,069 y una significancia de 0,494 ( $p>0,05$ ). De ello, se señala que los ítems aportan a la medición del constructo analizado, con excepción del ítem 29A.

Tabla 12

*Correlación ítem – test para la dimensión Evasivo*

Ítems	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
1A	,749	,000	100
5B	,749	,000	100
6A	,726	,000	100
7A	,733	,000	100
9A	,691	,000	100
12A	,701	,000	100
15B	,667	,000	100
17B	,604	,000	100
19B	,688	,000	100
23B	,669	,000	100
27A	,462	,000	100
29B	,443	,000	100

En la tabla 12, se observan los resultados de correlación ítem – test para la dimensión Evasivo, donde se puede apreciar valores superiores a 0,20 (Kline, 1993) y con una significancia de  $p=0,000$  en todos los ítems. De ello, se señala que todos los ítems aportan a la medición del constructo analizado.

Tabla 13

*Correlación ítem – test para la dimensión Complaciente*

Ítems	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
1B	,777	,000	100
3B	,748	,000	100
4B	,715	,000	100
11B	,670	,000	100
15A	,614	,000	100
16A	,557	,000	100
18A	,557	,000	100
21A	,505	,000	100
24A	,473	,000	100
25B	,454	,000	100
27B	,392	,000	100
30A	,117	,246	100

En la tabla 13, se puede apreciar los coeficientes de correlación ítem – test para la dimensión Complaciente, donde se puede apreciar valores superiores a 0,20 (Kline, 1993) y con una significancia de  $p=0,000$  para la mayoría de los ítems, con excepción del Ítem 30A donde obtuvo una correlación de 0,117 y una significancia de 0,246 ( $p>0,05$ ). De ello, se señala que los ítems aportan a la medición del constructo analizado, con excepción del ítem 30A.

### 3.3 Confiabilidad del cuestionario

Tabla 14

*Coefficiente de confiabilidad mediante el análisis de consistencia interna para el cuestionario*

	Alfa de Cronbach	Omega de McDonald
Escala general	0.848	0.853

En la tabla 14, se presentan los valores de confiabilidad mediante el método de consistencia interna para el cuestionario de resolución de conflictos Thomas Kilmann, donde se obtuvo un coeficiente de alfa de Cronbach de 0,848 y de Omega de McDonald de 0,853. Dichos valores permiten indicar que el instrumento presenta una alta confiabilidad.

Tabla 15

*Coefficiente de confiabilidad por dimensiones mediante el análisis de consistencia interna para el cuestionario*

Dimensiones	N° de elementos	Alfa de Cronbach	Omega de McDonald
Competidor	12	0.764	0.778
Colaborador	12	0.909	0.921
De Compromiso	12	0.857	0.870
Evasivo	12	0.891	0.892
Complaciente	12	0.807	0.822

En la tabla 14, se presentan los coeficientes de confiabilidad para cada una de las dimensiones del cuestionario, donde se aprecia valores que indican una alta confiabilidad en la dimensión competidor ( $\alpha=0,764$  y  $\omega =0,778$ ), colaborador ( $\alpha=0,909$  y  $\omega =0,921$ ), de compromiso ( $\alpha= 0,857$  y  $\omega = 0,870$ ), evasivo ( $\alpha= 0,891$  y  $\omega = 0,892$ ) y también en la dimensión complaciente ( $\alpha=0,807$  y  $\omega=0,822$ ).

### 3.5 Validez de constructo mediante análisis factorial exploratorio

Tabla 16

*KMO y prueba de Esfericidad de Bartlett*

<i>Prueba de KMO y Bartlett</i>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.830
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	4123.00
	gl	1770
	Sig.	0.000

En la tabla 16, se observa el valor de la medida de adecuación muestral de KMO = 0,830, el cual se utiliza para comparar las magnitudes de los coeficientes de correlación parcial, encontrándose dentro del rango aceptable para realizar el análisis factorial. Por otro lado, se aprecia la prueba de esfericidad de Bartlett la cual indica un valor de significancia de 0,000, considerándose adecuada para proceder con la aplicación del AFE.

Tabla 17

*Varianza total explicada del cuestionario de resolución de conflictos Thomas Kilmann*

Componente	Sumas de cargas al cuadrado	% de varianza	% acumulado
1	6.97	11.62	11.6
2	5.89	9.82	21.4
3	5.48	9.13	30.6
4	4.75	7.92	38.5
5	4.2	7	45.5

En la tabla 17, se observa valores de la matriz de varianza, donde se aprecia que el porcentaje de varianza que representa cada uno de los componentes, indicando que los cinco componentes explican el 45,5% de la variabilidad.

Tabla 18

*Matriz de componente rotado*

Ítems	Matriz de componente rotado <sup>a</sup>				
	1	2	3	4	5
2B	0.863				
8B	0.855				
5A	0.854				
11A	0.846				
19A	0.839				
14A	0.839				
20A	0.836				
21B	0.814				
23A	0.692				
26B	0.512				
28B	0.352				
1A		0.788			
5B		0.772			
6A		0.759			
7A		0.757			
9A		0.690			
12A		0.672			
15B		0.661			
17B		0.652			
19B		0.638			
23B		0.624			
27A		0.454			
29B		0.443			
28A		0.379			
30A		0.342			
29A					
2A			0.778		
4A			0.756		
7B			0.748		
10B			0.738		
12B			0.736		
13A			0.725		
18B			0.700		
20B			0.692		
22A			0.560		
24B			0.542		
26A			0.478		
1B				0.839	
3B				0.834	
4B				0.783	

11B	0.733	
16A	0.610	
15A	0.607	
18A	0.498	
21A	0.490	
24A	0.443	
25B	0.390	
27B	0.377	
3A		0.872
10A		0.680
8A		0.621
9B		0.620
6B		0.609
13B		0.503
14B		0.502
16B		0.499
17A		0.433
22B		0.378
25A		0.367
30B		0.340

*Nota.* Se utilizó la rotación varimax

En la tabla 18, se observa la matriz de componente rotado, donde la estructura del análisis factorial exploratorio se agrupa en cinco componentes, los cuales se distribuyen de la siguiente manera: competidor (0,352 a 0,863), colaborador (0,342 a 0,788) de compromiso (0,478 a 0,778) evasivo (0,377 a 0,839) y complaciente (0,34 a 0,872). Se utilizó este procedimiento para comprobar el método de análisis factorial exploratorio y el modelo teórico del constructo a medir.

### 3.4 Validez de constructo mediante análisis factorial confirmatorio

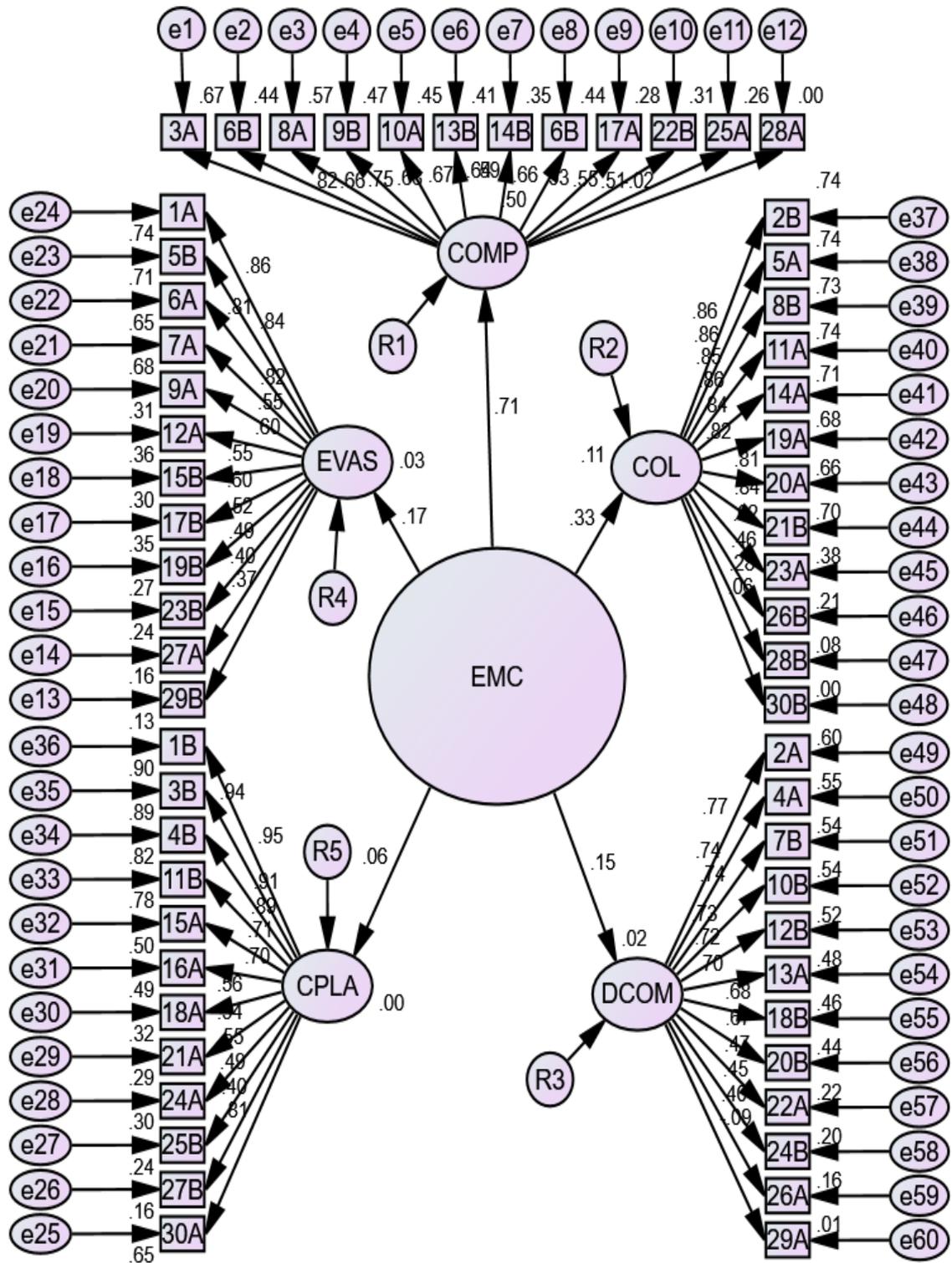
Tabla 19

*Índice de ajuste del modelo estimado del cuestionario de resolución de conflictos Thomas Kilmann*

	Índices de ajuste		Índices óptimos	Autor
<b>Ajuste absoluto</b>				
$X^2/gl = 4154/1770$	Razón chi cuadrado/grados libertad	2.35	> 2 (aceptable)	
Sig.		<.001	< 0.05 (aceptable)	Escobedo, Hernández, Estebané y Martínez, 2016).
RMSEA	Índice de bondad de ajuste ajustado	0.0403	$\leq 0.05$ (aceptable)	
SRMR	Residuo estandarizado cuadrático medio	0.0454	Cerca de 0 (aceptable)	
<b>Medidas de ajuste incremental</b>				
CFI	Índice de ajuste comparativo	0.905	$\geq 0.90$ (aceptable)	
TLI	Índice de Tucker Lewis	0.988	$\geq 0.95$ (aceptable)	

En la tabla 19, se aprecia los resultados del análisis factorial confirmatorio para el cuestionario de resolución de conflictos Thomas Kilmann, el cual representa un procedimiento para probar que tan bien la variables medidas representa el número de constructos. En este sentido, se obtuvo un valor de  $X^2 = 3086$  y  $p=0,001$  indicando que el modelo cuenta con un buen ajuste, el RMSEA = 0,0903 y SRMR =0,0954 indicando que las diferencias normalizadas entre la matriz observada y estimada presenta valores menores a lo esperado para garantizar el ajuste, de igual forma en el coeficiente de CFI =0,905 y TLI=0,988 se obtuvieron valores mayores a 0.90. Por consiguiente, el análisis permite sostener que el modelo es válido desde el punto de vista estructural.

Figura 1. Modelo factorial de medición para el cuestionario de resolución de conflictos Thomas Kilmann.



En la figura se observa que en el primer componente Competidor se obtuvieron valores de correlación entre 0,51 y 0,82 pero los ítems 22B, 25A y 28A se encontraron correlaciones

inferiores a 0,2. En cuanto a la dimensión Colaborador las correlaciones fluctuaron entre 0,28 a 0,86, pero en los ítems 26B, 28B y 30B se encontraron correlaciones inferiores a 0,20. En la dimensión De compromiso se encontraron valores de correlación entre 0,46 a 0,77, y correlaciones inferiores a 0,2 en los ítems 24B, 26A y 29A. En la dimensión Evasivo las correlaciones estuvieron entre 0,37 y 0,86, y los ítems 27A y 29B presentaron correlaciones inferiores a 0,2. Finalmente, en la dimensión Complaciente se obtuvieron valores que oscilaban entre 0,31 y 0,95, y valores inferiores a 0,2 en los ítems 27B y 30A.

Tabla 20

*Índice de ajuste del modelo estimado del cuestionario de resolución de conflictos Thomas Kilmann. Modelo Sugerido.*

	Índices de ajuste		Índices óptimos	Autor
Ajuste absoluto				
$X^2/gl = 4154/1770$	Razón chi cuadrado/grados libertad	1.075	> 2 (aceptable)	
Sig.		<.001	< 0.05 (aceptable)	
RMSEA	Índice de bondad de ajuste ajustado	0.027	$\leq 0.05$ (aceptable)	Escobedo, Hernández, Estebané y Martínez, 2016).
SRMR	Residuo estandarizado cuadrático medio	0.019	Cerca de 0 (aceptable)	
Medidas de ajuste incremental				
CFI	Índice de ajuste comparativo	0.960	$\geq 0.90$ (aceptable)	
TLI	Índice de Tucker Lewis	0.956	$\geq 0.95$ (aceptable)	

En la tabla 19, se aprecia los resultados del análisis factorial confirmatorio para el cuestionario de resolución de conflictos Thomas Kilmann, el cual representa un procedimiento para probar qué tan bien la variable medidas representa el número de constructos. En este sentido, se obtuvo un valor de  $X^2 = 394.370$  y  $p=0,001$  indicando que el modelo cuenta con un buen ajuste, el  $RMSEA = 0,027$  y  $SRMR = 0,019$  indicando que las diferencias normalizadas entre la matriz observada y estimada presenta valores menores a lo esperado para garantizar el ajuste, de igual forma en el coeficiente de  $CFI = 0,960$  y  $TLI = 0,956$  se obtuvieron valores mayores a 0.90. Por consiguiente, el análisis permite sostener que el modelo es válido desde el punto de vista estructural.

Figura 2. Modelo factorial sugerido de medición para el cuestionario de resolución de conflictos Thomas Kilmann

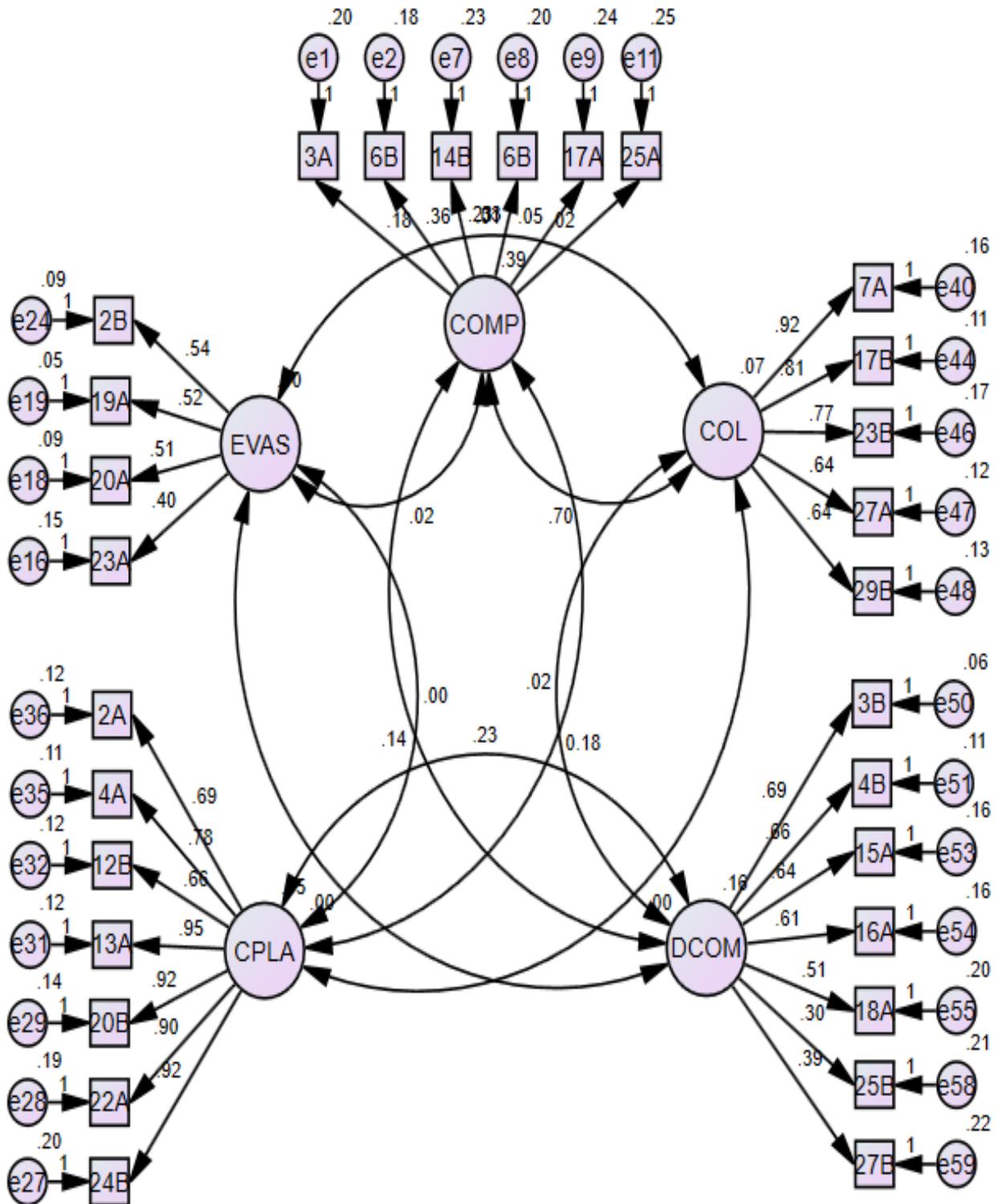


Tabla 21

*Baremos para la muestra total*

<b>PUNTAJES DIRECTOS</b>			
<b>NIVEL</b>	<b>PERCENTILES</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PERCENTILES</b>
	1	1	1
<b>BAJO</b>	5	7	5
	10	10	10
	15	11	15
	20	12	20
	25	12	25
	30	13	30
<b>MEDIO</b>	35	13	35
	40	14	40
	45	14	45
	50	15	50
	55	15	55
	60	16	60
	65	17	65
	70	17	70
<b>ALTO</b>	75	18	75
	80	19	80
	85	20	85
	90	21	90
	95	23	95
	99	27	99

En la tabla 21, podemos observar los valores obtenidos, los cuales han sido nombrados de acuerdo a una jerarquía tipo ordinal, que nos ayudará a identificar los niveles de resolución de conflictos en adultos.

Tabla 22.

*Rango de valores*

<b>Nivel</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>
Total	1 a 8	9 a 17	18 a más

Podemos observar que los baremos poseen tres niveles, nivel bajo, cuyos puntajes son de 1 a 8, nivel medio de 9 a 17 y nivel alto de 18 a más.

#### IV. DISCUSIÓN

Se ha realizado un análisis de las propiedades psicométricas del cuestionario de resolución de conflictos Thomas Kilmann, en una muestra de pobladores adultos del distrito de Ancón, resultados que se pasan a discutir a continuación:

En primer lugar, se determinó la validez de contenido mediante el criterio de jueces, quienes valoraron cada ítem en base a criterios de relevancia, pertinencia y claridad obteniéndose valores de V de Aiken aceptables (1.00), considerándose que el instrumento es válido. Estos resultados quieren decir que los ítems del cuestionario permiten medir el conjunto de habilidades y actividades que las personas gestionan ante el aumento de tensiones y convertir relaciones de comparación en vínculos de colaboración y compañerismo para la convivencia sosegada, justa e imparcial, (Thomas y Kilmann, 1974). Estos resultados concuerdan con lo encontrado por Marcelino (2012) en Lima y Ramírez quienes establecieron la validez del instrumento a la población; del mismo modo, Borges (2011) en Brasil, adaptó un Cuestionario de Estilos de Manejo de Conflicto al idioma portugués, en ambos estudios los jueces determinaron que los instrumentos son aplicables. Los hallazgos permiten explicar que los ítems que componen el cuestionario de resolución de conflictos Thomas Kilmann son relevantes, pertinentes y claros para medir el constructo que se propone medir.

En cuanto a la prueba de normalidad, se determinó que los datos no corresponden a una distribución de contraste normal ( $p < 0,05$ ), este análisis permite demostrar qué tipo de distribución poseen los datos recolectados y por ende qué pruebas estadísticas se van utilizar para realizar el contraste. En este sentido, si la data no logra ajustarse a una colocación de contraste estándar, los estadísticos elegirán para realizar el análisis estadístico en estadísticos no paramétricos, (Soto, 2015). Al respecto, en Droppelmann (2018) sostuvo que antes de realizar cualquier análisis de datos en una investigación científica cuantitativa se deberá poner a prueba la distribución de los mismos, para determinar qué procedimientos se van a seguir, para ello es importante tener en claro la naturaleza de las variables que se pondrán a prueba. En este sentido, los hallazgos del presente estudio permiten explicar que el análisis de contraste se realiza utilizando estadísticos no paramétricos, esto como procedimiento para instituir las propiedades psicométricas del interrogatorio.

En cuanto a la confiabilidad del cuestionario, se demostró que el cuestionario de resolución de conflictos Thomas Kilmann presenta una alta confiabilidad, la cual fue establecida utilizando el coeficiente de consistencia interna de alfa de Cronbach  $\alpha = 0,848$ ) y omega de

McDonald ( $\omega = 0,853$ ); además, se determinó la confiabilidad por componentes donde los cinco componentes alcanzaron valores que indican una alta confiabilidad. Sobre ello, el método de consistencia interna representa procedimientos que permiten estimar la fiabilidad de un instrumento mediante la consistencia de sus ítems, es decir muestra que tan consistente son las puntuaciones de los ítems al ser replicado un instrumento en otras condiciones de examinación, (Capello, et al., 2004). Estos hallazgos concuerdan con lo encontrado por Amaya (2014) y Simón (2017) quienes mediante el análisis de consistencia interna determinaron la confiabilidad del cuestionario en su muestra de estudio, sosteniendo que es método muy eficaz para determinar la confiabilidad de un instrumento. Los resultados del estudio permiten explicar que al ser replicado el cuestionario de resolución de conflictos Thomas Kilmann en futuras ocasiones, el instrumento brindará los mismos resultados o valores muy cercanos a los que se obtuvo en el análisis del presente estudio.

En referencia a la validez de constructo por análisis factorial, se determinó que el examen de solución de aprietos Thomas Kilmann es válido desde un punto de vista estructural. Este procedimiento se realizó por medio de un estudio factorial exploratorio el cual estableció los valores de KMO (0,530) y la prueba de Esfericidad de Bartlett ( $p=0.000$ ) productos que se consideran adecuados, también se determinó que los cinco componentes del cuestionario explican el 45,5% de la variabilidad y mediante la matriz del mecanismo rotado se agrupó los aditamentos en cinco componentes los cuales coinciden con el modelo teórico. También el cuestionario fue sometido a un análisis factorial confirmatorio ( $X^2 = 3086$  y  $p=0,001$ ) donde se demostró que los ítems son representativos para medir el constructo. Los hallazgos del estudio coinciden con lo encontrado por Marcelino (2012) quien determinó en su estudio mediante el método de AFE y AFC que el instrumento presenta una estructura de 5 factores o componentes.

De lo mencionado, el método de análisis factorial es un modo específico que se utiliza para identificar grupos semejantes de variables partiendo de un vinculado más grande de ítems, determinando el número de factores que componen un constructo, (Fernández 2015). En este sentido, los valores encontrados permiten explicar que existe una similitud entre los resultados encontrados con el modelo teórico, permitiendo medir la variable de interés mediante sus extensiones: competitivo, coadjutor, de compromiso, equívoco y servicial.

Finalmente, en referencia al análisis de ítems por método de reciprocidad ítem – test, se determinó que la mayoría de los aditamentos que conciertan a un interrogatorio de solución

de problemas Thomas Kilmann presentan valores superiores a 0,20, con excepción de los ítems 30 A, 30B, 28 A y 29 B, los cuales presentan correlación inferior al valor aceptado. Esta medida nos da a conocer la correlación que presenta cada ítem con la puntuación total del cuestionario, y sirve para determinar en qué grado cada ítem aporta a la medición del constructo total, (Morales, 2009). Estos resultados concuerdan con lo encontrado por Luna (2017) y Marcelino (2012) quienes determinaron que el método de análisis de ítem – test permitió determinar la validez del cuestionario analizado, encontrándose valores superiores a 0,20 en la muestra analizada. Del análisis se sugiere eliminar los ítems que no obtuvieron correlaciones superiores a 0,20, porque no aportan a la medición de constructo analizado, dicho procedimiento permitiría mejorar ligeramente los coeficientes de confiabilidad en los componentes del instrumento.

## V. CONCLUSIONES

- PRIMERA:** Se evaluó las propiedades psicométricas del Cuestionario de resolución de conflictos Thomas Kilmann en la población de adultos del distrito de Ancón 2020, con una muestra de 300 personas en edad adulta.
- SEGUNDA:** Se determinó la validez de contenido mediante criterio de jueces, donde se concluyó que hubo totalidad de acuerdo entre el jurado, indicando que los ítems del cuestionario poseen relevancia, pertinencia y claridad.
- TERCERA:** Se determinó que los ítems del Cuestionario de resolución de conflictos Thomas Kilmann, aportan a la medición del constructo, por lo que se consideraron aceptables.
- CUARTA:** Se demostró que el cuestionario de resolución de conflictos Thomas Kilmann presenta una alta confiabilidad, ya que, si se aplica muchas veces la herramienta de disertación a la misma urbe, expulsará igualdad de resultados.
- QUINTA:** El análisis factorial permitió determinar que el cuestionario de resolución de aprietos Thomas Kilmann es válido desde el punto de vista estructural, indicando que la estructura del constructo a medir posee 5 factores o componentes.
- SEXTA:** Finalmente, los indicadores del ajuste del análisis factorial confirmatorio permitieron determinar que el constructo teórico presenta un ajuste el cual fue necesario reestructurar debido al contexto de la población encuestada y así fue posible la generación de un modelo que hiciera factible el ajuste adecuado a la realidad situacional.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Realizar una investigación sobre la adaptabilidad y propiedades psicométricas del Cuestionario de Resolución de Conflictos de Thomas Kilmann en el distrito de Ancón o en poblaciones de contexto similar.
2. Considerar el uso de la presente investigación para, posteriormente, desarrollar programas de prevención.
3. Usar individualmente el Cuestionario de Resolución de Conflictos Thomas Kilmann al evaluar a la persona que él o la evaluadora considere pertinente.
4. Profundizar en los estudios psicométricos de la variable, tanto en la adaptación o revisión de propiedades psicométricas como en otros contextos o grupos etarios, ya que la realidad de la cultura del Perú tiene bastante variedad.
5. Desarrollar investigaciones de mayor escala que logren la confirmación de las propiedades psicométricas del mencionado cuestionario en diferentes poblaciones limeñas, con el objeto de proporcionar a la ciencia los recursos tecnológicos para la medición de la resolución de conflictos.
6. Ejecutar saberes psicométricos en población adulta diferenciando grados de estudio y nivel socioeconómico para identificar las características que difieren entre las mencionadas poblaciones con la forma en que cada una de ellas resuelven sus conflictos.

## Referencias

- Amaya, P. V. (2014). *Competencias emocionales, gestión de conflictos y perfil profesional del mediador/a*. Universidad de Cádiz, España. Obtenido de [http://rodin.uca.es/xmlui/bitstream/handle/10498/19625/Perfil%20profesional%20del%20mediador\\_AmayaVazquezPA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://rodin.uca.es/xmlui/bitstream/handle/10498/19625/Perfil%20profesional%20del%20mediador_AmayaVazquezPA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Aiken, L. (1985). Three Coeficients for Analyzing the Reliability and Validity of Ralings. *Educatonai and Psychological Measurement* 45, 131-142.
- Baron, E. (2006). Manejo de Conflictos. Obtenido de <http://www.gestionsocial.org/archivos/00000386/BaronResolConflicto.pdf>
- Capello, H., Aguirre, M., Castro, R., Cervantes, R., Infante, J. y Marin, R. (2004). *Estudio del análisis de la consistencia interna y la validez de construcción de una prueba en el programa de enseñanza vivencial de las ciencias*. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades*, 14 (2): 47 -72.
- Carrillo, J. G. (2009). *Conflicto. Solución y estrategias*. 3. Obtenido de <http://imagenes.mailxmail.com/cursos/pdf/2/conflicto-solucion-estrategias-23522-completo.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Segunda ed.). México: Mc Graw Hill.
- De León, N. T. (2012). *Relación entre inteligencia emocional y estrategias de manejo de conflictos en una empresa de la ciudad de Guatemala que brinda servicios de comercio internacional*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2011/05/43/De-Leon-Nancy.PDF>
- DECLARACIÓN DE HELSINKI DE LA AMM – PRINCIPIOS ÉTICOS PARA LAS INVESTIGACIONES MÉDICAS EN SERES HUMANOS. (5 de Mayo de 2017). Asociación Médica Mundial. Obtenido de <https://www.wma.net/es/policies-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
- Defensoría del Pueblo. (24 de noviembre de 2015). Obtenido de *¿Qué es un conflicto Social?*: <http://www.defensoria.gob.pe/blog/que-es-un-conflicto-social/>
- Dias, J. (2010). *Idea y Proyecto. La Arquitectura de la Vida*". Madrid: Visión Libros

- Droppelmann, G. (2018). *Pruebas de normalidad*. Revista Actualizaciones Clínica MEDS, 2 (1): 39 – 43.
- Gómez, C., & Gutierrez, S. (2005). *Inteligencia Emocional y los Abordajes de Conflictos Organizacionales adaptados por gerentes exitosos de Venezuela*. Caracas. Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAN7774.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). México: McGraw-Hill.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (Junio de 2018). Perú: Crecimiento y distribución 2017. Obtenido de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1530/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1530/libro.pdf)
- Kilman Diagnostics. (s.f.). Obtenido de An Overview of the Thomas-Kilman Conflict Mode Instrument (TKI): <http://www.kilmanndiagnostics.com/overview-thomas-kilman-conflict-mode-instrument-tki>
- Luna, A. B. (2017). *Relación entre estilos de manejo de conflictos y empatía multidimensional en adolescentes bachilleres*. Universidad de Guadalajara, Guadalajara, México. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6096452>
- Luna, A. B., & Laca, F. A. (2014). *Estilos de mensajes en el manejo de conflictos en adolescentes y jóvenes mexicanos*. México. Obtenido de <https://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N110-3.pdf>
- Marcelino, I. (2012). *"Adaptación psicométrica del inventario de Estilos de Manejo de Conflictos (TKI) en profesionales de la salud del Cono Norte de Lima Metropolitana"*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Montero, I., & León, O. (2002). Clasificación y descripción de las metodologías de investigación en Psicología. Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud/International Journal of Clinical and Health Psychology, 503-508. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/26420297\\_Sistema\\_de\\_clasificacion\\_del\\_metodo\\_en\\_los\\_informes\\_de\\_investigacion\\_en\\_Psicologia](https://www.researchgate.net/publication/26420297_Sistema_de_clasificacion_del_metodo_en_los_informes_de_investigacion_en_Psicologia)
- Nunnally, J. (1978). *Psychometric Theory*. New York: McGraw-Hill.
- Ramírez, J. L., & Borges, T. G. (2011). *Adaptación y Validación de un Cuestionario de Estilos de Manejo de Conflicto Organizacional en una Muestra de Trabajadores de*

*Brasileños*. Brasil. Obtenido de <https://periodicos.ufsc.br/index.php/rpot/article/view/22247>

- Ramos, C. V. (2017). *Estilos en el manejo de conflictos en los profesionales de salud del Centro*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.
- Rivera, L. O. (2014). *Los conflictos familiares como factor de riesgo frente al consumo de drogas en los y las adolescentes del colegio fiscal provincia del Carchi de la ciudad de Guayaquil*. (Tesis de Licenciatura), Universidad de Guayaquil, Ecuador. Obtenido de [https://docviewer.yandex.com/view/666599204/?\\*=fxzys](https://docviewer.yandex.com/view/666599204/?*=fxzys)
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento Organizacional (Decimoquinta ed.)*. México: Pearson.
- Salort, S. (2017). *Mediación y Resolución de Conflictos*. Madrid: CEP S.L.
- Simón, C. H. (2017). *Motivación y los Estilos de Manejo de Conflictos en los trabajadores de una empresa*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Thomas, K., & Kilmann, R. (1 de Julio de 1977). Developing a Forced-Choice Measure of Conflict-Handling Behavior: The "MODE" Instrument. *SAGE Journals*, 37(2). Obtenido de <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/001316447703700204>
- Yacavilca, N. R. (2017). *Inteligencia emocional y manejo de conflictos en el Hospital Nacional Dos de Mayo*. (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Yzaquirre, G. (2017). *Estilos de liderazgo y manejo de conflictos en la oficina de administración en una institución pública*. (Tesis Magistral), Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Soto, R. (2015). *La tesis de maestría y doctora en 4 pasos*. Lima: Diograf.
- Fernández, A. (2015). *Aplicación del análisis factorial confirmatorio a un modelo de medición del rendimiento académico en lectura*. *Revista Ciencias Económicas*, 33 (2): 39 -66.
- Morales, P. (2009). *Análisis de ítems de las pruebas objetivos*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.

## **Anexos**

## Anexos 1. Matriz de consistencia

### “Propiedades psicométricas del cuestionario de resolución de conflictos Thomas Kilmann en adultos del distrito de Ancón – 2020”

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVEL Y DISEÑO	POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	TÉCNICAS DE INSTRUMENTOS DE RECOJO DE INFORMACIÓN
¿Es posible determinar las propiedades psicométricas del cuestionario de resolución de conflictos de Thomas y Kilmann (TKI) para la población adulta del distrito Ancón - 2018?	Determinar las propiedades psicométricas del cuestionario de resolución de conflictos de Thomas y Kilmann en la población de adultos del distrito Ancón, 2018.	Resolución de Conflictos	Es el conjunto de estrategias y actividades que procuran prevenir un aumento de tensiones y transformar relaciones de confrontación en relaciones de colaboración y confianza para la convivencia pacífica, justa y equitativa. Para ello se definen cinco dimensiones según Thomas y Kilmann (1974).	Es la medición del manejo de conflictos a través del inventario de estilos de manejo de conflictos.	Competidor Colaborador De Compromiso Evasivo Complaciente	Ordinal	NIVEL:  Investigación Psicométrica  DISEÑO:  No experimental – transversal	POBLACIÓN  La población está compuesta por 41 mil 474 pobladores del Distrito de Ancón, las características de la población comprenden trabajadores de ambos sexos, género masculino y femenino, edad y lugar de residencia. Dicha información fue brindada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) – 2017.  MUESTRA  Consta de 1000 pobladores adultos del distrito de Ancón. Según Nunnally (1978), la recomendación	TÉCNICA:  Observación Entrevista  INSTRUMENTO  - Escala de Resolución de Conflictos de Thomas y Kilmann

---

OBJETIVOS  
ESPECÍFICOS

- Determinar la validez de contenido del Cuestionario de resolución de conflictos de Thomas Kilmann, mediante criterio de jueces.
- Determinar la confiabilidad de consistencia interna del Cuestionario de resolución de conflictos de Thomas Kilmann a través del Alfa de Cronbach.
- Elaborar los baremos del Cuestionario de resolución de conflictos de Thomas Kilmann

habitual es utilizar una muestra 10 veces mayor que el número de variables o ítems.

MUESTREO

Probabilístico, Por Conglomerado. Ya que nos permite dividir la población en grupos representando la heterogeneidad de la población, la cual tiene la ventaja de simplificar la recogida de las informaciones muestrales. Hernández, Fernández y Baptista (2010).

## Anexo 2. Operacionalización de la variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Escala de medición
Resolución de Conflictos	Es el conjunto de estrategias y actividades que procuran prevenir un aumento de tensiones y transformar relaciones de confrontación en relaciones de colaboración y confianza para la convivencia pacífica, justa y equitativa. Para ello se definen cinco dimensiones según Thomas y Kilmann (1974).	Es la medición del manejo de conflictos a través del inventario de estilos de manejo de conflictos.	Competidor Colaborador De Compromiso Evasivo Complaciente	Ordinal

### Anexo 3. Instrumentos

#### *Cuestionario de Resolución de conflictos realizada por Kenneth Thomas y Ralph Kilmann (1974)*

##### INSTRUCCIONES:

1. Considere algunas situaciones en las cuales sus decisiones no concuerdan con las de los demás ¿Cómo reacciona habitualmente en esos casos?
2. En las páginas siguientes hay varios pares diferentes de situaciones que describen posibles respuestas que pueden coincidir con Ud. En la que coincida con Ud. O le sea más cercana a su forma de ser, por favor encierre con un círculo la alternativa (A o B).
3. Por favor, conteste las preguntas del recuadro. Gracias por su participación.

¿Qué edad tiene?		
¿Vive en el Distrito de Ancón?	Así es	no

##### CUESTIONARIO

01

- A. Hay oportunidades en que dejo que otros asuman la responsabilidad para resolver el problema.
- B. En vez de negociar los puntos en desacuerdo, trato de enfatizar los aspectos en que concordamos.

02

- A. Trato de buscar una solución de compromiso
- B. Trato de tomar en cuenta todos los puntos que me preocupan a mí y al otro.

03

- A. Habitualmente, soy decidido para lograr mis objetivos.
- B. Puedo tratar de limar asperezas y mantener la relación.

04

- A. Trato de buscar una solución de compromiso.
- B. A veces sacrifico mis propios deseos en favor de los del otro

05

- A. Consistentemente, busco la ayuda del otro para encontrar una solución.
- B. Trato de hacer lo que pueda para evitar tensiones inútiles.

06

- A. Trato de evitarme desagrados.
- B. Trato de imponer mi posición.

07

- A. Trato de postergar el tema hasta que haya tenido tiempo para meditarlo.
- B. Cedo en algunos puntos a cambio de lograr otros.

08

- A. Habitualmente, soy decidido para lograr Mis objetivos.
- B. Trato de que todas las dudas y problemas salgan a la superficie en forma inmediata.

09

- A. Siento que no siempre vale la pena preocuparse de las diferencias.
- B. Hago esfuerzos para salirme con la mía.

10

- A. Soy decidido para lograr mis objetivos.
- B. Trato de encontrar una solución de compromiso.

11

- A. Trato que todas las dudas y problemas salgan a la luz en forma inmediata.

- 12 B. Puedo tratar de limar las asperezas y mantener una relación.  
 A. A veces evito tomar posiciones que puedan crear controversia.  
 B. Le acepto al otro algunos de sus argumentos si él me permite mantener alguno de los míos.
- 13 A. Propongo una posición intermedia.  
 B. Hago presión por mis puntos de vista.
- 14 A. Le expreso mis ideas y solicito las tuyas.  
 B. Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición.
- 15 A. Puedo tratar de limar las asperezas y mantener la relación.  
 B. Trato de hacer lo que sea necesario para evitar tensiones.
- 16 A. Trato de no herir los sentimientos del otro.  
 B. Trato de convencer a la otra persona sobre los méritos de mi posición.
- 17 A. Habitualmente, soy decidido para lograr mis objetivos.  
 B. Trato de hacerlo que pueda para evitar tensiones inútiles.
- 18 A. Sí hacer feliz a la otra persona, podría dejarlo mantener sus puntos de vista.  
 B. Le acepto al otro algunos de sus argumentos si él me permite mantener alguno de los míos.
- 19 A. Trato que todas las dudas y problemas salgan a la superficie en forma inmediata.  
 B. Trato de postergar el tema hasta que haya tenido tiempo para meditar.
- 20 A. Trato de resolver nuestras diferencias en forma inmediata.  
 B. Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos.
- 21 A. Al iniciar negociaciones trato de ser considerado respecto de los deseos de la otra persona.  
 B. Siempre me inclino por una discusión directa del problema.
- 22 A. Trato de encontrar una posición que sea intermedia entre la mía y la de él.  
 B. Impongo mis deseos.
- 23 A. A menudo me preocupo de satisfacer todos nuestros deseos.  
 B. Hay oportunidades en que dejo que otros asuman la responsabilidad para resolver el problema.
- 24 A. Si la posición de la otra persona parece serle muy importante trato de cumplir tus deseos.  
 B. Trato de que él se avenga a una solución de compromiso.
- 25 A. Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición.  
 B. Al iniciar negociaciones trato de ser considerado respecto de los deseos de la otra persona.
- 26 A. Propongo una proposición intermedia.  
 B. Casi siempre me preocupo de satisfacer todos nuestros deseos.
- 27 A. A veces evito tomar posiciones que puedan crear controversia.  
 B. Sí hace feliz a la otra persona podría dejarlo mantener sus puntos de vista.
- 28 A. Habitualmente, soy decidido para lograr mis objetivos.  
 B. Habitualmente, busco la ayuda del otro para encontrar una solución.

29

- A. Propongo una posición intermedia.
- B. Siento que no siempre vale la pena preocuparse.

30

- A. Trato de no herir los sentimientos del otro.
- B. Siempre comparto el problema con la otra persona de manera que podemos resolverlo.

## Anexo 5. Cartas de autorización



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Los Olivos, 20 de setiembre de 2019

### CARTA INV. N° 1364- 2019/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sra.  
**FILOMENA MARÍA CHÁVEZ DE INGA**  
Presidenta del Mercado Central 7 de junio  
Proyecto Integral Panamericana Norte Distrito de Ancón

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **RAMOS MENDOZA LAURA ANA** estudiante de la carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación realizando una aplicación de una prueba psicológica para fines de su Licenciatura, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



**Mgr. Melisa Sevillano Gamboa**  
Coordinadora Académica de la  
Escuela Profesional de Psicología  
Filial Lima Campus Lima Norte



Somos la <sup>MSG/ALF</sup>Universidad de los  
que quieren salir adelante.



[ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)

## Anexo 6. Carta de autorización



"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Los Olivos, 1 de octubre de 2019

CARTA INV. N° 115 -2019/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sra.  
**MERCEDES ANGULO SANGAMA**  
PRESIDENTA DEL CENTRO COMERCIAL KILÓMETRO 39  
**CENTRO COMERCIAL KILÓMETRO 39**  
Mz. E1 S/N Sector Los Álamos Villa Estela Dsto. Ancón

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Sra. **RAMOS MENDOZA LAURA ANA** estudiante de la carrera de psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación realizando una aplicación de una prueba psicológica para fines de su Licenciatura, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



  
**Mgtr. Melisa Sevillano Gamboa**  
Coordinadora Académica de la  
Escuela Profesional de Psicología  
Filial Lima Campus Lima Norte





## Anexo 7. Cartas de autorización del uso del Instrumento



Ana Ana <lramosmendoza52@gmail.com>

para ralph ▾

4 oct. 2018 15:11



Good morning Dr. Ralph Kilmann, I hope that when you receive the present you are enjoying good health, you receive affectionate greetings from Laura Ramos Mendoza, a student of the last cycle of the School of Psychology at César Vallejo Lima - Perú.

With all respect, I'm leading to you with the intention of obtaining your authorization to use the Thomas Kilmann conflict resolution questionnaire in my thesis research work to succeed in graduating as a psychologist in my country.

It will be eternally grateful if you give me the mentioned permission for my research work.

Without more for the moment, I'm leaving waiting for your response.  
Sincerely,  
Laura Ramos.



Ralph Kilmann <ralph@kilmanndiagnostics.com>

para mí ▾

4 oct. 2018 16:26



🌐 inglés ▾ > español ▾ [Traducir mensaje](#)

[Desactivar para: inglés](#) ×

Dear Laura,

Thank you for contacting me about my work.

Although I am the co-author of the Thomas-Kilmann Instrument (TKI), the publisher, CPP Inc., of Sunnyvale, California, owns the copyright and thus controls the use of the instrument. Only CPP can give the permission for using the TKI assessment or reproducing the TKI Conflict Model. I suggest you contact [CPP, Inc.](#), directly and use the [CPP Permission Request Forms](#). It would be a violation of international copyright law to reproduce the TKI without CPP's permission.

In terms of a research project, CPP does provide some support if the proposal shows promise of making a significant contribution to the field. Contact [CPP's Research Division](#) with your inquiry.

If you and/or your participants want to take the authorized ONLINE version of the TKI assessment, visit the [TKI Purchase Page](#) on our website.

As you might have discovered: Some people (and organizations) offer illegal versions of the TKI assessment on the Internet (often for free), usually retaining the "Thomas-Kilmann" name in the title of these imitations for the purpose of trying to give the illusion of "credibility" and "authenticity," even though these illegal versions often modify the TKI's test items as well as its scoring key. Not only are these imitations a clear violation of international copyright law, but, in many cases, these TKI imitations also provide misleading results.

For full-length articles on the development, validation, and use of the TKI, see:

[THE TKI: BASIC, GROUP, AND ADVANCED TRAINING IN CONFLICT MANAGEMENT](#)

I wish you well with your research!

Warm regards,  
Ralph

CEO and Senior Consultant  
[Kilmann Diagnostics](#)  
(949) 497-8766

Resolving Conflict Throughout the World  
By Providing Online Courses with the  
Thomas-Kilmann Instrument (TKI)  
and Other Assessment Tools

[Twitter](#)  
[LinkedIn](#)  
[Facebook](#)

[The Courageous Mosaic: Awakening Society, Systems, and Souls](#)



**Kenneth W Thomas** <ken@kenneththomas.net>

para perms, mí ▾

23 sept. 2018 17:36



Dear Laura Ramos,

Thank you for your letter regarding the Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument (TKI). The copyright for the TKI is owned by the company that publishes it--CPP, Inc. (They are in the process of changing their corporate name to the Meyers-Briggs Company.) So you will need to contact them directly for permission to use the TKI in your research. I am forwarding a copy of this email to them, so you can see their internet address on the Cc line.

Wishing you the best of luck with your research,



Kenneth W Thomas

**From:** Ana Ana [mailto:[ramosmendoza52@gmail.com](mailto:ramosmendoza52@gmail.com)]

**Sent:** Sunday, September 23, 2018 8:46 AM

**To:** [ken@kenneththomas.net](mailto:ken@kenneththomas.net)

**Subject:** I request permission to do research work on Thomas Killman questionnaire

## Anexo 8. Asentimiento informado:

### Asentimiento Informado

Sr. /Sra.:.....

Con el debido respeto me presento a Ud. Mi nombre es Laura Ana Ramos Mendoza, estudiante de Psicología del X ciclo de la Universidad César Vallejo Lima-Norte. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **Propiedades Psicométricas del Cuestionario de resolución de conflictos Thomas Kilmann en adultos del distrito de Ancón – 2019**; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de un instrumento: **Cuestionario de resolución de conflictos Thomas Kilmann**.

En caso de que Ud. aceptara participar en la presente investigación, será informado(a) de todos los procedimientos y en caso de tener dudas al respecto de alguna pregunta se le explicara a la mayor brevedad y de la forma más minuciosa posible.

Gracias por su participación.

Atte. Laura Ana Ramos Mendoza

ESTUDIANTE DE LA EAP DE PSICOLOGÍA

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

---

YO: .....

Con número de DNI: ..... acepto participar en la investigación Propiedades Psicométricas del Cuestionario de resolución de conflictos Thomas Kilmann en adultos del distrito de Ancón – 2019 de la Sra. Laura Ana Ramos Mendoza.

Día: \_\_ / \_\_ / \_\_\_\_\_

---

FIRMA

## Anexo 9. Resultados del piloto

### Resultados prueba piloto del cuestionario de resolución de conflictos Thomas Kilmann

#### 1. Validez de contenido

Ítems	Pertinencia						Relevancia						Claridad						V de Aiken	
	Jueces						Jueces						Jueces							
	1	2	3	4	5	v	1	2	3	4	5	v	1	2	3	4	5	v		
1A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
1B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
2A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
2B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
3A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
3B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
4A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
4B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
5A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
5B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
6A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
6B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
7A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
7B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
8A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
8B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
9A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
9B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
10A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00

10B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
11A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
11B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
12A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
12B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
13A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
13B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
14A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
14B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
15A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
15B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
16A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
16B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
17A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
17B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
18A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
18B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
19A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
19B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
20A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
20B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
21A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
21B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
22A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
22B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
23A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00

---

23B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
24A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
24B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
25A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
25B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
26A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
26B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
27A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
27B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
28A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
28B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
29A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
29B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
30A	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00
30B	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00

---

## 2. Análisis de ítems

### A.- Dimensión competidor

Ítem	Media	Desviación estándar	Asimetría	Curtosis	IHC	Comunalidad
3A	,45	,502	,206	-2,026	,739	,923
6B	,40	,494	,419	-1,889	,366	,232
8A	,57	,500	-,276	-1,991	,726	,836
9B	,32	,469	,809	-1,394	,420	,411
10A	,33	,475	,725	-1,526	,493	,605
13B	,58	,497	-,347	-1,946	,531	,739
14B	,50	,504	,000	-2,070	,413	,491
6B	,65	,481	-,645	-1,640	,485	,617
17A	,35	,481	,645	-1,640	,293	,446
22B	,43	,500	,276	-1,991	,383	,750
25A	,45	,502	,206	-2,026	,362	,414
28A	,43	,500	,276	-1,991	,023	,580

**B.- Dimensión colaborador**

Ítem	Media	Desviación estándar	Asimetría	Curtosis	IHC	Comunalidad
2B	,50	,504	,000	-2,070	,766	,765
5A	,48	,504	,068	-2,065	,823	,820
8B	,53	,503	-,137	-2,051	,849	,801
11A	,50	,504	,000	-2,070	,824	,765
14A	,53	,503	-,137	-2,051	,752	,693
19A	,48	,504	,068	-2,065	,765	,751
20A	,50	,504	,000	-2,070	,728	,691
21B	,48	,504	,068	-2,065	,785	,786
23A	,42	,497	,347	-1,946	,658	,858
26B	,40	,494	,419	-1,889	,540	,599
28B	,45	,502	,206	-2,026	,165	,921
30B	,57	,500	-,276	-1,991	,060	,641

**C.- Dimensión de compromiso**

	Media	Desviación estándar	Asimetría	Curtosis	IHC	Comunalidad
2A	,40	,494	,419	-1,889	,687	,736
4A	,38	,490	,492	-1,819	,678	,704
7B	,38	,490	,492	-1,819	,723	,805
10B	,40	,494	,419	-1,889	,767	,750
12B	,47	,503	,137	-2,051	,713	,669
13A	,53	,503	-,137	-2,051	,701	,719
18B	,40	,494	,419	-1,889	,665	,690
20B	,47	,503	,137	-2,051	,668	,707
22A	,55	,502	-,206	-2,026	,378	,456
24B	,55	,502	-,206	-2,026	,348	,529
26A	,50	,504	,000	-2,070	,251	,698
29A	,48	,504	,068	-2,065	-,126	,528

**D.- Dimensión evasivo**

Ítem	Media	Desviación estándar	Asimetría	Curtosis	IHC	Comunalidad
1A	,73	,446	-1,083	-,858	,790	,714
5B	,63	,486	-,568	-1,737	,732	,651
6A	,67	,475	-,725	-1,526	,689	,679
7A	,63	,486	-,568	-1,737	,711	,663
9A	,67	,475	-,725	-1,526	,720	,601
12A	,63	,486	-,568	-1,737	,784	,747
15B	,62	,490	-,492	-1,819	,704	,721
17B	,77	,427	-1,294	-,339	,584	,616
19B	,60	,494	-,419	-1,889	,738	,631
23B	,60	,494	-,419	-1,889	,678	,588
27A	,77	,427	-1,294	-,339	,474	,423
29B	,82	,390	-1,679	,846	,417	,572

### E. Dimensión complaciente

Ítem	Media	Desviación estándar	Asimetría	Curtosis	IHC	Comunalidad
1B	,35	,481	,645	-1,640	,718	,810
3B	,37	,486	,568	-1,737	,751	,799
4B	,45	,502	,206	-2,026	,596	,786
11B	,42	,497	,347	-1,946	,587	,817
15A	,37	,486	,568	-1,737	,534	,491
16A	,33	,475	,725	-1,526	,630	,573
18A	,37	,486	,568	-1,737	,483	,623
21A	,22	,415	1,411	-,011	,329	,690
24A	,38	,490	,492	-1,819	,209	,769
25B	,35	,481	,645	-1,640	,299	,562
27B	,48	,504	,068	-2,065	,219	,528
30A	,72	,454	-,986	-1,063	-,065	,772

### 3. Confiabilidad del cuestionario

#### A.- confiabilidad general

Alfa de Cronbach	N de elementos
,836	60

#### B.- Confiabilidad por dimensiones

Dimensión	Alfa de Cronbach	N de elementos
Competidor	,791	12
Colaborador	,907	12
De compromiso	,855	12
Evasivo	,921	12
Complaciente	,794	12

## Anexo 10. Escaneos de los criterios de jueces



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS THOMAS KILLMAN

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable []   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Lic. / Mg: DR. Barboza Zelada Luis Alberto

DNI: 07068974

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	<u>Univ. de San Martín de Porres</u> <u>Univ. César Vallejo</u>	<u>Licenciado - Magister en Psicología</u> <u>Doctor en Psicología</u>	<u>1981 - 1994 / 2000 - 2002</u> <u>2013 - 2017</u>

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

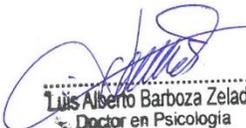
	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	<u>DIRSIC DIVESU PNP</u>	<u>Psicólogo</u>	<u>Lima</u>	<u>1987 - 2018</u>	<u>Psicólogo Educativo</u>
02	<u>Univ. César Vallejo</u>	<u>Doc. Univ.</u>	<u>Lima</u>	<u>2010 - 2019</u>	<u>Asesor Metodológico</u>
03					

**\*Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**\*Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**\*Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 Luis Alberto Barboza Zelada  
 Doctor en Psicología  
 C.Ps.P. 3516  
 Firma y sello

30 de setiembre del 2019

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS THOMAS KILLMAN**

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable []   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Lic. / Mg: Kelly Roxana Ortiz Zelada

DNI: 45288648

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad Cesar Vallejo	Maestra en Psicología	2015 - 2017

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UCV - Lema Este	Psicólogo	SJL	2016	Psicóloga
02	UCV - Lema Norte	Psicólogo	Los Olivos	2017	Psicóloga
03	UCV - Lema Norte	Psicólogo	Los Olivos	2019	Supervisora PPP EAP Psicología

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 Lic. Kelly Roxana Ortiz Zelada  
 PSICOLOGA  
 C.Ps.P. 21503

Firma y sello

30 de setiembre del 2019

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS THOMAS KILLMAN

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    Aplicable después de corregir    No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Lic. / Mg: Juan Carlos Larrea

DNI: 40639063

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UCV	Maestría	2013 - 2014.

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UCV	Docente	Los Olivos	2014 - 2019.	Docente
02					
03					

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 CPP. 23810.  
 Firma y sello

.. de setiembre del 2019

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS THOMAS KILLMAN**

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable |    Aplicable después de corregir |    No aplicable |

Apellidos y nombres del juez validador Lic. (Mg): AYON ESPINOZA HAZLITT SESOSI

DNI: 46650110

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UCV	Psicología Clínica / Psicoterapia	2008 - 2014

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UCV	Docencia	Lima Norte	2019 - II	Docencia
02					
03					

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 Hazlitt Sesosi  
 Psicólogo  
 C.Ps.P. 26105

Firma y sello

06. de septiembre del 2019

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS THOMAS KILLMAN

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    Aplicable después de corregir    No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Lic. (Mg): Rocío Cervero Reap

DNI: 10626098

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	LINTV	Psicología Clínica y de la Salud	2005 - 2007

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UAP	ADMINIST	Pueblo Libre	2011 - 2018	Coord. Academia
02	UCV	DTC	Las Elías	2018 - 2019	Coord. Prácticas Preprof.
03					

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma y sello

*Rocío Cervero Reap*  
 Rocío del Pilar C. Cervero Reap  
 PSICOL. PSICOLOGA  
 CPP 11582 CPP 11582

09 de setiembre del 2019

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS THOMAS KILLMAN

Observaciones: N/A

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  | Aplicable después de corregir  | No aplicable  |

Apellidos y nombres del juez validador i.e. (Mg) Yogui Takatsu, Daniel Noboru

DNI: 46753769

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad César Vallejo	Licenciado en Psicología	2009 I - 2014 II
	Universidad César Vallejo	Magister en Psicología Educativa	2014 II - 2016 II

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UCV	Docente	Lima	2015 I - 2017 I	Docente Formación General
02	UCH	Docente	Lima	2019 I - 2019 II	Docente Humanidades
03	UTP	Docente	Lima	2019 II - actualidad	Docente Psicología

- \*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- \*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. Noboru Yogui Takatsu  
Psicólogo  
C.P.S.P. 24888

Firma y sello

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS THOMAS KILLMAN**

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Lic. / Mg: Mg. Nathaly Figueroa Pimentel

DNI: 72180525

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad César Vallejo	Intim del Talento Humano	2015 - 2017

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UCV	Coordinadora	UCV SJL	2014-2017	Empleabilidad
02	UCV	Docente	UCV Lima Norte	2018-Actualidad	Docencia universitaria
03					

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Mg. Nathaly S. Figueroa Pimentel**  
PSICOLOGA  
CPsP 23132

Firma y sello

09 de setiembre del 2019

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS THOMAS KILLMAN

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    Aplicable después de corregir    No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Lic. / Mg: Carina Payella Tirado Chacaliza

DNI: 41180268

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	Universidad César Vallejo	Magister en Psicología Educativa	2015-2017

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	E.I.P. Henri L. Fontaine	Psicóloga	Peru	2013-2014	Selección y evaluación
02	UCV	Autónoma	Peru Lima Norte	2014-2018	Apoyo y acompañamiento
03	UCV	Docente	Peru Lima Norte	2018-Actualmente	Docencia Universitaria

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma y sello

08 de setiembre del 2019

Carina Payella Tirado Chacaliza  
Mgtr. Karina Payella Tirado Chacaliza  
PSICÓLOGA  
CP.P N° 22875

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS THOMAS KILLMAN**

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [  ]   Aplicable después de corregir [  ]   No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador Lic. / Mg: ..... ALTAMIRANO ORTEGA LIVIA .....

DNI: 07121852

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	MAG. EN PS. EDUCATIVA	2011-2013

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UGEL 02	Prom. TOE	SMP	2007	
02	SENATI	PSICOLOGA	SMP	2014	PSICOLOGA BECA 18
03	UCV	DOCENTE	LOS OLIVOS	2014-5	DOCENTE PRE-GRADO

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 Mg. Livia Altamirano O.  
 C.P.P. 11732  
 PSICÓLOGA

Firma y sello

 de setiembre del 2019

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS THOMAS KILLMAN**

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Lic. / Mg: Estrada Alomía Erika R.

DNI: 09904133

**Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Especialidad	Periodo formativo
01	UNMSM	Ps. CLÍNICA Y DE LA SALUD	2009 - 2010

**Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)**

	Institución	Cargo	Lugar	Periodo laboral	Funciones
01	UCV	DTC	Los Olivos	2014 - 2019	Dictado de diversas experiencias
02					curriculares de formación
03					básica y de especialidad

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
**Erika R. Estrada Alomía** Firma y sello  
 PSICÓLOGA  
 C. Ps. P. 12224

30 de setiembre del 2019

## Anexo 11. Acta de aprobación de originalidad de tesis

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, CANDELA AYLLÓN, Víctor Eduardo, docente de la Facultad de Humanidades y Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo Lima - Norte, revisor de la tesis titulada "Propiedades psicométricas del Cuestionario de resolución de conflictos Thomas Kilmann en adultos del distrito de Ancón - 2019", de la estudiante RAMOS MENDOZA, Laura Ana constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 11 de Febrero de 2020



Firma

Víctor Eduardo CANDELA AYLLÓN

DNI: 15382082

Revisó	Vicerrectorado de investigación/DEVAC/Responsable de SGC	Aprobó	Rectorado
--------	--	--------	-----------

Anexo 12. Print de pantalla de Turnitin

feedback studio PS DPI /20 83 de 83

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Propiedades psicométricas del Cuestionario de resolución de conflictos Thomas Kilmann en adultos del distrito de Ancón – 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Psicología

AUTORA:  
Ramos Mendoza, Laura Ana (ORCID: 0000-0002-5869-1970)

ASESOR:  
Dr. Candela Ayllón, Víctor Eduardo (ORCID: 0000-0003-0798-1115)

*Victor E. Candela Ayllón*  
Dr. Victor E. Candela Ayllón  
PROFESOR

**Resumen de coincidencias**  
14 %  
Se están viendo fuentes estándar  
Ver fuentes en inglés (Beta)

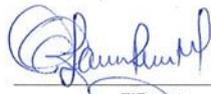
Coincidencias		
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	6 % >
2	issuu.com Fuente de Internet	4 % >
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 % >
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 % >
5	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 % >
6	www.semergen.es Fuente de Internet	<1 % >
7	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 % >
8	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 % >
9	www.repositorioacade... Fuente de Internet	<1 % >
10	cybertesis.unmsm.edu... Fuente de Internet	<1 % >
11	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 % >
12	Entregado a CONACYT Trabajo del estudiante	<1 % >
13	bibemp2.us.es	<1 % >

Página: 1 de 46 Número de palabras: 13525 Text-only Report High Resolution Activado

Anexo 13. Acta de aprobación de originalidad de tesis

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b> UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 12-02-2020 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, Laura Ana Ramos Mendoza identificada con DNI N° 46461930, egresada de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Propiedades psicométricas del cuestionario de resolución de conflictos Thomas Kilmann en adultos del distrito de Ancón 2019"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.



FIRMA

DNI : 46461930

FECHA : 12 de 02 del 2020

Elaboró	Vicerrectorado de investigación/DEVAC/Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	---	--------	---------------------------------

Anexo 14. Formulario de autorización para la publicación electrónica de la tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LA TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: Ramos Mendoza Laura Ana  
D.N.I. : 46461930  
Domicilio : Calle Antón Sánchez 215 Block 3 Dpto. 403 Distrito  
Rímac  
Teléfono : 917831011  
E-mail : lramosmendoza52@gmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado  
Facultad : Humanidades  
Escuela : Psicología  
Carrera : Psicología  
Título : Licenciada en Psicología

Tesis de Post Grado

Maestría  
Grado :  
Mención :

Doctorado

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autora Apellidos y Nombres:  
Ramos Mendoza Laura Ana

Título de la tesis:  
Propiedades psicométricas del cuestionario de resolución de conflictos  
Thomas Kilmann en adultos del distrito de Ancón 2019

Año de publicación : 2020

### 4. AUTORIZACIÓN DE LA PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

A través del presente documento,  
Si autorizo a publicar en texto completo.  
No autorizo a publicar en texto completo.



Firma :

Fecha: 14/02/2020



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**CONSTE POR LA PRESENTE, EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL  
ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA\***

**A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:**

Ramos Mendoza Laura Ana

**INFORME TITULADO:**

Propiedades psicométricas del cuestionario de resolución de conflictos Thomas Kilmann en adultos del distrito de Ancón 2019

**PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:**

Licenciada en Psicología

**SUSTENTADO EN FECHA:** 06/02/2019

**NOTA O MENCIÓN:** Aprobada por mayoría



Rosario Quiroz, Fernando Joel

DNI 52990615

CPS.P 29721

\*El presente documento tiene como único fin verificar que el informe del trabajo de investigación cumple con los estándares establecidos por el equipo de investigación de la E.P de Psicología. Carece de validez para otro tipo de usos.

**Versión:** 08/02/2019